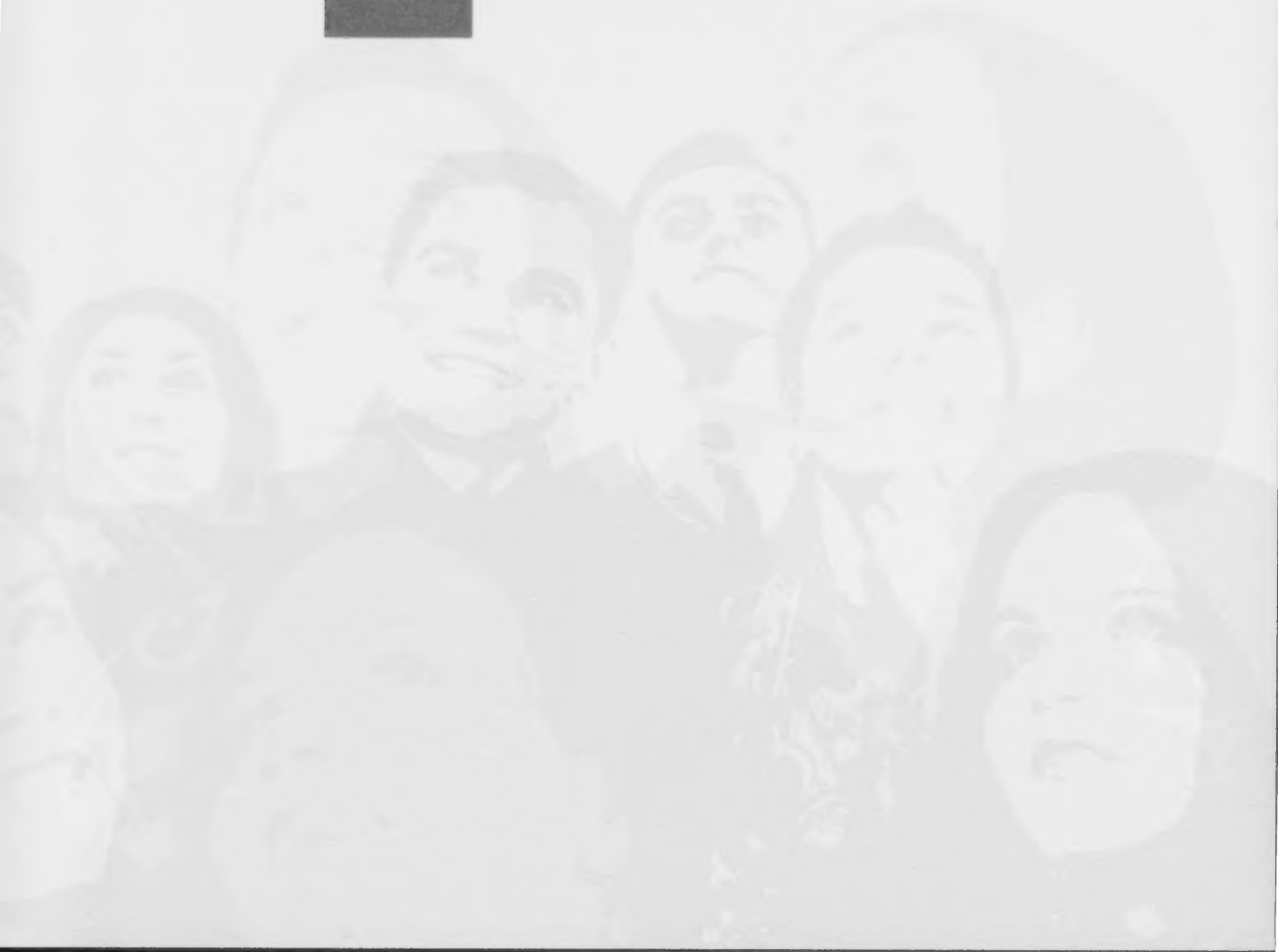
EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION
2013-2014

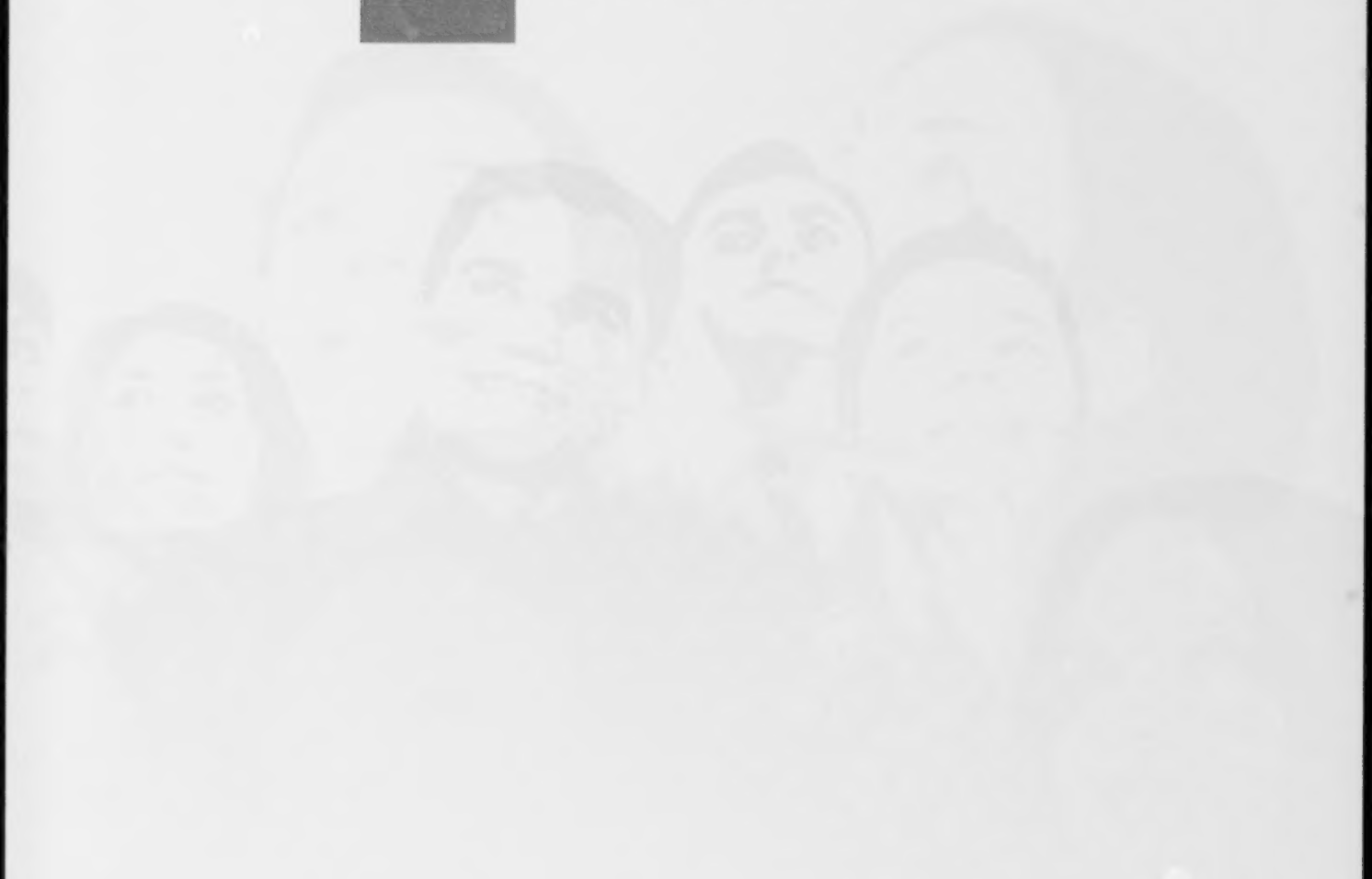


UN QUÉBEC POUR TOUS

Québec

EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION
2013-2014



Québec

Rédaction
Direction générale adjointe de la planification
et du marché du travail
Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Réalisation infographique et édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ce plan d'action peut être consulté
sur le site d'Emploi-Québec :
www.emploiquebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013
ISSN 1919-1170 (imprimé)
ISSN 1923-9637 (pdf)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
ISBN 978-2-550-68036-9 (imprimé)
ISBN 978-2-550-68037-6 (pdf)

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE 5

MOT DE PRÉSENTATION 7

FAITS SAILLANTS 9

1 **LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC, SON OFFRE DE SERVICE ET SON CADRE DE GESTION** 11

2 **TOUS POUR L'EMPLOI : UNE IMPULSION NOUVELLE AVEC LES PARTENAIRES** 13

3 **L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LES PRINCIPAUX ENJEUX** 15

4 **LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC** 25

5 **LES ORIENTATIONS ET LES STRATÉGIES POUR FAIRE FACE AUX ENJEUX ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS ATTENDUS** 26

- Orientation 1 27
  Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service
- Orientation 2 29
  Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes
- Orientation 3 33
  Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements
- Orientation 4 37
  Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière
- Orientation 5 39
  Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

6 **LES FACTEURS DE CONTINGENCE** 42

7 **LE TABLEAU SYNOPTIQUE** 43

ANNEXE A1
Fonds de développement du marché du travail (FDMT) : répartition en 2013-2014 45

ANNEXE A2
Services de solidarité sociale : budget de transfert de 2013-2014 46

ANNEXE B
Résultats préliminaires 2012-2013 47

MESSAGE DE LA MINISTRE

C'est avec fierté que je vous présente le Plan d'action 2013-2014 d'Emploi-Québec. Celui-ci s'inscrit dans la poursuite de l'amélioration des conditions du marché du travail québécois. Ainsi, le réseau Emploi-Québec poursuivra ses actions afin d'aider celles et ceux qui désirent intégrer le marché du travail. Il apportera également son soutien aux personnes à risque de perdre leur emploi ainsi qu'aux secteurs d'activité et aux entreprises en difficulté.

L'année 2013-2014 est marquée par l'implantation de la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*. Cette stratégie, réalisée conjointement avec les partenaires du marché du travail, permet de renforcer la performance de nos interventions visant le développement des compétences et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre qualifiée et suffisante pour répondre aux besoins des entreprises québécoises.

À plus long terme, l'évolution démographique qui se dessine au Québec pourrait constituer un frein à l'accroissement de la richesse collective, d'où l'importance de reconnaître le plein potentiel d'emploi des personnes sous-représentées sur le marché du travail.

Le Plan d'action 2013-2014 témoigne de la volonté d'Emploi-Québec d'agir de façon proactive en matière d'aide à l'emploi afin de contribuer à briser le cycle de la pauvreté dont sont victimes encore trop de personnes. C'est aussi dans cette perspective qu'Emploi-Québec poursuivra ses efforts en vue de soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale.

J'ai la conviction de pouvoir compter sur l'engagement et l'expertise du personnel d'Emploi-Québec et de ses partenaires pour assurer la mise en œuvre réussie des priorités de ce plan d'action.

Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministre du Travail
Ministre responsable de la Condition féminine

MOT DE PRÉSENTATION

Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et est reconnue comme le service public d'emploi au Québec. Issue de l'intégration administrative en 2006 de l'organisme du même nom et de l'organisme responsable de la sécurité du revenu, elle assure les services publics d'emploi et de solidarité sociale.

La planification liée aux services publics d'emploi doit être établie en concertation par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail. Elle doit être approuvée par le gouvernement, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Les responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail portent essentiellement sur la planification liée aux services publics d'emploi.

La planification liée aux services de solidarité sociale relève de la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

FAITS SAILLANTS

- L'amélioration des conditions sur le marché du travail s'est poursuivie au Québec en 2012.
- Les perspectives économiques pour 2013 sont teintées d'incertitude. Par contre, les grandes institutions financières prévoient que la croissance économique se poursuivra.
- À plus long terme, la main-d'œuvre disponible sera moins nombreuse, ce qui accroîtra les difficultés de recrutement des entreprises.
- En raison de l'évolution prévue de l'économie en 2013, Emploi-Québec poursuivra, en 2013-2014, une veille active de l'évolution du marché du travail, de manière à ajuster son offre de service aux besoins émergents de sa clientèle et du marché du travail.
- Le plan d'action 2013-2014 d'Emploi-Québec s'inscrit dans un contexte particulier. Le gouvernement du Québec s'est doté, pour les trois prochaines années, de la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*. Cette stratégie d'envergure vise à favoriser l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre qualifiée et suffisante pour répondre aux besoins des entreprises dans l'ensemble du territoire québécois.
- Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), en collaboration avec les partenaires du marché du travail de l'ensemble des régions du Québec, mettront en œuvre les vingt-sept mesures de *Tous pour l'emploi*.
- Comme l'emploi est la meilleure solution pour briser le cycle de la pauvreté, Emploi-Québec renforcera ses interventions en agissant rapidement et de façon soutenue auprès des personnes sous-représentées sur le plan de l'emploi (clientèles des programmes d'assistance sociale, jeunes dont le niveau de scolarité est faible, travailleuses et travailleurs expérimentés, personnes immigrantes et personnes handicapées).
- Pour favoriser l'emploi et le développement des compétences d'un plus grand nombre de personnes, Emploi-Québec poursuivra, avec la Commission des partenaires du marché du travail, les interventions nécessaires en vue d'améliorer l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail et continuera d'appuyer Investissement-compétences.
- Pour répondre aux besoins de sa clientèle, Emploi-Québec adaptera sa prestation de services, tout en s'appuyant sur le partenariat établi avec les ressources externes spécialisées en développement de l'employabilité afin d'optimiser la complémentarité des services fournis et l'offre de service à la clientèle.
- Certaines cibles du plan d'action 2013-2014 ont été ajustées afin de tenir compte de la mise en œuvre de la stratégie *Tous pour l'emploi* qui vise à diminuer le taux d'assistance sociale et à augmenter le taux d'emploi des groupes sous-représentés sur le marché du travail.
- Le budget d'intervention dont dispose Emploi-Québec en 2013-2014 pour financer les mesures actives des services publics d'emploi s'élève à 884 millions de dollars.

1 LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC, SON OFFRE DE SERVICE ET SON CADRE DE GESTION

LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

SON OFFRE DE SERVICE

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et d'accompagner les personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels, qui sont offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent, d'une part, aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi et, d'autre part, aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[1], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, suivant le volet solidarité sociale de son offre de service, Emploi-Québec soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

Par son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux visant l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et la réduction de la pauvreté.

1. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

SON CADRE DE GESTION

L'action d'Emploi-Québec s'inscrit dans le cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec qui est fondé sur des résultats mesurables par rapport aux objectifs et aux cibles établis préalablement en fonction des services à fournir. Le cadre de gestion d'Emploi-Québec est défini dans sa convention de performance et d'imputabilité. Celle-ci précise notamment les indicateurs servant à l'établissement des cibles et à la reddition de comptes.

Emploi-Québec rend publics son plan d'action annuel et son rapport annuel de gestion et les dépose à l'Assemblée nationale. De plus, son plan d'action est élaboré conformément aux paramètres de transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi, tel qu'ils ont été convenus avec le gouvernement fédéral dans l'entente Canada-Québec relative au marché du travail[2].

Afin de tirer le meilleur parti possible de la gestion par résultats, Emploi-Québec mène ses interventions de façon décentralisée et en partenariat. Manifestations de ce partenariat, les deux ententes[3] convenues entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail favorisent le renforcement du rôle et de la contribution des partenaires en matière de qualification de la main-d'œuvre. Emploi-Québec s'appuie aussi sur l'expertise d'un réseau d'organismes travaillant au développement de l'employabilité[4].

Appuyée sur une analyse stratégique des enjeux, la planification nationale d'Emploi-Québec trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux qui précisent les actions régionales permettant de concrétiser les orientations du plan d'action national et d'atteindre les objectifs et les cibles qui y figurent. Le plan d'action d'Emploi-Québec se concrétise également par les plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi, des comités consultatifs et du Conseil emploi métropole.

Par son plan d'action, Emploi-Québec contribuera à la réalisation de la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*, du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que du Plan stratégique 2011-2014 de la Commission des partenaires du marché du travail. Bien qu'Emploi-Québec produise un plan d'action annuel, sa planification est aussi effectuée dans une perspective triennale. Cette perspective pluriannuelle s'impose, eu égard à la nature structurelle et au caractère persistant des problèmes auxquels s'attaque le service public d'emploi. Ces orientations sont ainsi cohérentes par rapport aux préoccupations ministérielles et gouvernementales relativement aux défis posés par le vieillissement de la population, le taux d'assistance sociale qui demeure élevé et la faible productivité des entreprises. En continuité des orientations du plan d'action précédent, le plan d'action 2013-2014 d'Emploi-Québec sera le dernier du cycle triennal débuté en 2011-2012.

L'action d'Emploi-Québec s'inscrit aussi dans le contexte du Plan d'action de développement durable et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

2. Il s'agit de l'Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail, 1997.

3. Il s'agit des deux ententes suivantes : Un partenariat actif au service de l'ensemble de la population du Québec pour un service public d'emploi performant et une action concertée en faveur du développement des compétences de la main-d'œuvre, intervenue en décembre 2005, et Entente relative aux responsabilités attribuées et aux fonctions déléguées à la Commission, conclue en février 2008.

4. Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité, adopté en 2004, témoigne de l'importance du rôle de ces organismes par rapport à l'offre de service d'Emploi-Québec.

2 TOUS POUR L'EMPLOI : UNE IMPULSION NOUVELLE AVEC LES PARTENAIRES

Le plan d'action 2013-2014 d'Emploi-Québec s'inscrit dans le contexte de la nouvelle stratégie gouvernementale, *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*, qui vise à accompagner les employeurs pour leur permettre de s'ajuster aux nouvelles réalités du marché du travail et à accroître la participation du plus grand nombre de personnes possible au marché du travail.

Les objectifs poursuivis par cette nouvelle stratégie sont cohérents par rapport aux actions déployées ces dernières années par Emploi-Québec concernant tout particulièrement, l'aide à la mobilisation et l'accompagnement de certaines personnes sous-représentées sur le marché du travail. Cette stratégie offre l'occasion d'aller encore plus loin en mettant en œuvre de nouvelles mesures et en renforçant certains dispositifs déjà en place. C'est d'ailleurs dans cet esprit qu'Emploi-Québec mènera des actions concrètes en collaboration avec les principaux partenaires territoriaux – établissements de formation et organismes spécialisés en développement de l'employabilité –, afin d'assurer la persévérance et la réussite des personnes qui bénéficient des mesures et des services d'emploi.

La Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) est partie prenante à la stratégie *Tous pour l'emploi*, qui rejoint les objectifs de l'opération Investissement-compétences mise en œuvre au printemps 2012. La Commission accentuera ainsi ses interventions pour soutenir les entreprises en vue du développement des compétences de leur main-d'œuvre en emploi, tout en offrant un soutien additionnel à celles qui ouvriront leurs portes aux personnes en marge du marché du travail. Elle investira ainsi 175 millions de dollars sur trois ans à partir du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, dont 70 millions supplémentaires.

Tous pour l'emploi : une réponse aux défis de l'emploi

Malgré un marché du travail dynamique, le Québec fait face à des enjeux d'importance :

- La diminution du nombre de personnes en âge de travailler, qui commencera à se manifester au cours des prochaines années.
- La nécessité d'améliorer l'adéquation entre les qualifications et les compétences de la main-d'œuvre et celles requises pour occuper les emplois en demande.
- Un niveau de productivité moins élevé que celui du reste du Canada et de plusieurs pays industrialisés.

L'essor du Québec repose sur sa capacité à accroître la participation d'un plus grand nombre possible de personnes au marché du travail et à relever les défis associés à la qualification et à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre. *Tous pour l'emploi* constitue une des réponses aux défis auxquels le Québec fait face et sa mise en œuvre est tributaire de la contribution des partenaires du marché du travail dans toutes les régions du Québec. Alors que 1,4 million d'emplois seront à pourvoir d'ici 2021, il existe encore un grand nombre de personnes qui ont de la difficulté à trouver un emploi, faute de répondre aux exigences des employeurs.

Des priorités d'intervention pour Emploi-Québec et les partenaires du marché du travail

Trois priorités d'action ministérielles sont au cœur de la stratégie *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires* :

- Recentrer l'action d'Emploi-Québec autour de la mobilisation de groupes sous-représentés sur le plan de l'emploi (clientèles des programmes d'assistance sociale, jeunes, travailleuses et travailleurs expérimentés, personnes immigrantes et personnes handicapées).
- Repenser la solidarité en intervenant rapidement et de façon soutenue auprès des groupes ciblés, notamment les jeunes familles prestataires, dont les responsables de famille monoparentales et les jeunes dont le niveau de scolarité est faible.
- Accroître les compétences de la main-d'œuvre dans les entreprises en mobilisant les milieux de travail afin de faire de la formation et du développement des compétences de la main-d'œuvre une priorité pour toutes le entreprises du Québec.

En s'associant à la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec compte sur l'apport de tous les partenaires du marché du travail, soit les regroupements d'employeurs ou de travailleurs et de travailleuses, les organismes spécialisés en développement de l'employabilité et les organismes communautaires, les réseaux éducatifs, et les ministères et organismes gouvernementaux, afin que tous se mobilisent pour l'emploi.

Les principales mesures d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail liées à la stratégie Tous pour l'emploi

- Offre de services proactifs d'intégration en emploi
- Offre de mesures particulières visant l'insertion et le maintien en emploi des travailleuses et des travailleurs expérimentés
- Mise en place d'un dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées
- Élargissement des programmes de la Commission des partenaires du marché du travail aux entreprises dont la masse salariale est inférieure à 250 000$ et à celles dont la masse salariale excède 10 millions de dollars
- Développement d'une offre de stages rémunérés à l'intention des groupes sous-représentés sur le plan de l'emploi
- Mise en œuvre d'un nouveau programme de soutien à l'amélioration de la compétitivité
- Soutien accru à la formation et à la qualification des travailleuses et des travailleurs saisonniers
- Aide à la formation et à la qualification de la main-d'œuvre dans le secteur de l'économie sociale
- Mise en œuvre de mesures pour favoriser l'amélioration des compétences de base et la francisation
- Accompagnement des entreprises dans le transfert des compétences
- Activités de formation et d'accompagnement pour aider les entreprises d'une région à intégrer et à maintenir en emploi des personnes immigrantes
- Création, par Services Québec, de nouveaux parcours personnalisés en ligne pour accompagner les personnes à la recherche d'un emploi et les entreprises qui recrutent du personnel.

Pour en savoir davantage sur la stratégie gouvernementale *Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires*, on peut consulter la brochure accessible à l'adresse suivante : www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/GD_brochure_emploi_tous.pdf.

3 L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LES PRINCIPAUX ENJEUX

LE MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'AUTONOMIE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE DES PERSONNES : ÉTAT ACTUEL ET PRÉVISIBLE

La croissance économique ralentit en 2012

Quoique modérée, la croissance économique est demeurée au rendez-vous au Canada et au Québec. Au Canada, de janvier 2012 à octobre 2012, le PIB a augmenté à un taux annuel moyen de 1,7 %, soit une croissance identique à celle observée lors des dix premiers mois de 2011. Au Québec, de janvier 2012 à août 2012, le PIB a augmenté à un taux annuel moyen de 0,8 %, alors que sa progression avait été de 1,6 % au cours des mêmes mois en 2011.

Aux États-Unis, le produit intérieur brut en dollars constants (PIB réel) a progressé de 2,2 % en 2012. Cela succède à des hausses de 1,8 % en 2011 et de 2,4 % en 2010. Il s'agit de taux inférieurs à ceux observés au cours des dix années qui ont précédé la récession. En Europe, le PIB réel a augmenté de 1,9 % en 2010 et de 1,5 % en 2011, mais sa croissance pourrait être légèrement négative en 2012, compte tenu des reculs observés aux deuxième et troisième trimestres de 2012.

L'amélioration des conditions sur le marché du travail se poursuit en 2012

Selon l'*Enquête sur la population active* (EPA) de Statistique Canada, en 2012, 201 500 emplois (+ 1,2 %) ont été créés au Canada et 30 800 (+ 0,8 %) l'ont été au Québec. Selon le *Bureau of Labor Statistics*, il s'est créé 1 835 000 emplois entre décembre 2011 et décembre 2012 aux États-Unis, un résultat très similaire aux 1 840 000 embauches nettes de 2011.

Les autres principaux indicateurs du marché du travail se sont aussi améliorés en 2012. Le Québec a ainsi enregistré une augmentation de la proportion des personnes qui occupent un emploi parmi celles qui sont le plus susceptibles d'être sur le marché du travail, soit celles âgées de 15 à 64 ans. Le taux d'emploi de ce groupe d'âge a augmenté de 0,2 point de pourcentage, pour s'établir à 71,6 %, s'approchant à 0,1 point du sommet observé en 2008. Quant au taux d'activité des 15 à 64 ans, il a atteint un nouveau sommet historique, à 77,7 %, à seulement deux points du taux canadien, le plus élevé des pays du G7.

PRINCIPAUX INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC 15 ANS OU PLUS (sauf pour les taux d'emploi et d'activité)

	2009	2010	2011	2012
Emploi (en milliers)	**3848,4**	**3915,1**	**3953,6**	**3984,4**
plein temps	3125,7	3154,9	3194,0	3230,7
temps partiel	722,7	760,2	759,6	753,6
Taux de chômage (en %)	**8,5**	**8,0**	**7,8**	**7,8**
Taux d'activité – 15-64 ans (en %)	**77,1**	**77,3**	**77,4**	**77,7**
Taux d'emploi – 15-64 ans (en %)	**70,5**	**71,1**	**71,4**	**71,6**

Compilation : Emploi-Québec, Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail (DAIMT).
Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, moyennes annuelles.

En 2012, l'emploi à temps plein s'est accru de 36 700, soit une hausse comparable à celle observée en 2011 (+ 39 600). Quant à l'emploi à temps partiel, il a reculé de 6 000 entre 2011 et 2012 (- 600 entre 2010 et 2011). Parmi les 753 600 emplois à temps partiel, seul le quart est occupé par des personnes qui préféreraient travailler à temps plein.

Après une hausse marquée en 2009, le travail autonome a connu une légère diminution (- 1 000 emplois) et compte 544 000 emplois. Il s'agit d'une troisième baisse annuelle. En 2012, le travail autonome représentait 14 % de l'emploi total, une proportion identique à la moyenne observée entre 2000 et 2008, avant la récession. Le salaire horaire moyen des travailleuses et des travailleurs salariés s'est accru de 3,3 % en 2012 (+ 1,6 % en 2011 et + 1,7 % en 2010).

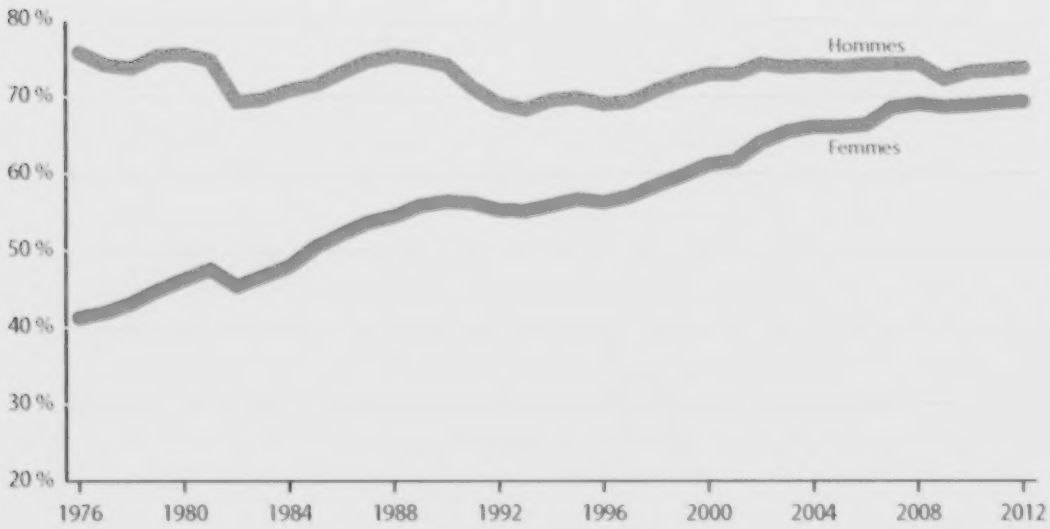
En 2012, le taux de chômage est demeuré stable, à 7,8 %. La durée du chômage a reculé de 1,1 semaine, pour s'établir en moyenne à 22,1 semaines. Ce recul met fin à la tendance haussière amorcée lors de la récession : de 18 semaines en 2008, la durée moyenne du chômage s'est allongée de 5,2 semaines pour passer à 23,2 semaines en 2011. Les travailleuses et travailleurs expérimentés (55 ans ou plus), qui avaient connu la plus importante augmentation de la durée du chômage au cours de cette période (+ 14,1 semaines), ont vu leur situation se rétablir en 2012, puisque la durée du chômage a enregistré un recul de 10,7 semaines. Malgré cette diminution, c'est chez ce groupe que l'on observe l'une des durées de chômage les plus longues, soit 32,1 semaines (34,8 semaines pour les 45-54 ans).

Les personnes de 55 ans ou plus ont bénéficié de plus de 80 % de la hausse du nombre d'emplois (+ 25 600; + 3,9 %). Grâce à une augmentation de 6 300 emplois, les personnes de 65 ans ou plus sont pour la première fois, plus de 100 000 à occuper un emploi. Le taux de chômage des personnes de 55 ans ou plus est passé de 7,6 % à 6,9 %. Chez les personnes de 25 à 54 ans, l'emploi était en hausse de 6 000 (+ 0,2 %), ce qui n'a pas empêché leur taux de chômage d'augmenter de 6,5 % à 6,7 % en raison d'une plus grande croissance de la population active au sein de ce groupe. L'emploi des jeunes de 15 à 24 ans est demeuré inchangé (- 600), tandis que leur taux de chômage passait de 13,4 % à 13,7 %.

Les principaux indicateurs du marché du travail ont évolué de façon comparable pour les hommes et les femmes en 2012. Les femmes (+ 15 600) et les hommes (+ 15 200) se sont partagé les 30 800 nouveaux emplois créés en 2012 et le taux de chômage a légèrement augmenté pour les hommes (+ 0,1 point, à 8,5 %), tandis qu'il est demeuré stable pour les femmes (7,0 %). Celles-ci

demeurent environ deux fois plus nombreuses à occuper un emploi à temps partiel que les hommes. Les taux d'activité et d'emploi, qui sont historiquement plus élevés chez les hommes que chez les femmes, poursuivent leur convergence. En 2012, le taux d'emploi des femmes s'élevait à 69,4 % (41,3 % en 1976), comparativement à 73,8 % pour les hommes appartenant au même groupe d'âge (75,8 % en 1976).

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES HOMMES ET DES FEMMES DE 15 À 64 ANS AU QUÉBEC 1976-2012



L'emploi était en hausse de 12 700 en 2012 chez les immigrantes et les immigrants admis. Ils ont ainsi profité plus de 40 % de la création nette d'emplois. Leur taux de chômage a reculé de 12,4 %, pour s'établir à 11,5 %. L'intégration au marché du travail des nouveaux immigrants et immigrantes demeure toutefois difficile. Le taux de chômage de ceux qui sont arrivés depuis cinq ans ou moins est passé de 19,7 % en 2011 à 20,8 % en 2012.

L'emploi dans le secteur des services poursuit sa croissance et l'emploi dans celui de la fabrication rebondit

Le secteur des services, qui a connu une croissance soutenue de l'emploi depuis 1987, a enregistré un gain de 18 500 emplois (+ 0,6 %) en 2012. Les gains se sont concentrés dans le secteur des services gouvernementaux (+ 35 100; + 9,6 %), essentiellement dans le domaine des services d'enseignement et dans celui des soins de santé et de l'assistance sociale. Le secteur de la production de biens, qui a connu des difficultés au cours des dernières années, a vu son nombre d'emplois s'accroître de 12 400 (+ 1,5 %) en 2012.

Après six reculs au cours des sept années précédentes, l'emploi dans le secteur de la fabrication était en hausse de 11 500 (+ 2,4 %), pendant que la construction enregistrait un gain de 6 800 emplois (+ 2,9 %), une troisième hausse annuelle d'affilée. L'emploi dans le secteur de la construction a pratiquement doublé en 2012 par rapport à la fin des années 1990.

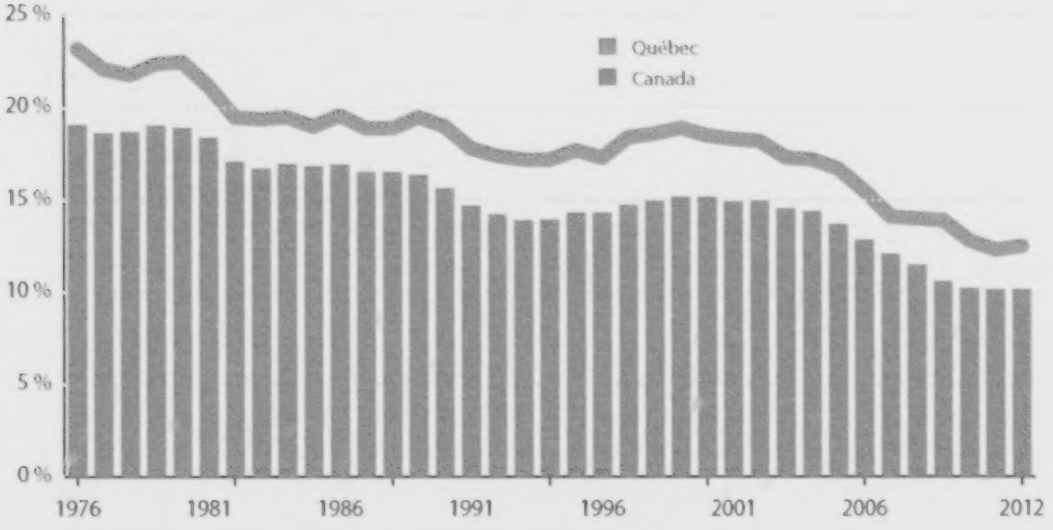
Malgré le rebond en 2012, le nombre d'emplois dans le secteur de la fabrication est inférieur d'environ 25 % par rapport au niveau observé en 2002[5]. Sa part de l'emploi total est passée de 18,2 % en

5. L'année 2002 correspond à la période où le dollar canadien a atteint son niveau le plus bas par rapport à la devise américaine et où l'emploi dans le secteur manufacturier était à son niveau le plus haut.

2002 à 12,5 % en 2012. Néanmoins, cette part de l'emploi demeure plus élevée au Québec que chez ses principaux partenaires commerciaux. En effet, en 2012, la part de l'emploi manufacturier s'établissait à 11,8 % en Ontario, à 10,2 % au Canada et à 9,0 % aux États-Unis.

Plusieurs facteurs sont à l'origine des pertes d'emplois dans le secteur manufacturier québécois, dont la force, par rapport à la devise américaine, du dollar canadien – qui est passé de 63,68 cents en 2002 à environ la parité au cours des trois dernières années –, le ralentissement économique au sud de la frontière et dans la plupart des pays industrialisés et la concurrence accrue des pays en développement.

PART DE L'EMPLOI MANUFACTURIER PAR RAPPORT À L'EMPLOI TOTAL AU QUÉBEC ET AU CANADA



Sources : Statistique Canada, *Enquête sur la population active* et Emploi-Québec.

La situation du marché du travail dans les régions[6]

La moitié des régions (8 régions sur 16) ont enregistré une hausse du niveau d'emploi en 2012 par rapport à 2011. C'est dans la région de la Montérégie qu'on observe la plus forte croissance de l'emploi (+ 25 100; + 3,4 %), suivie de la région des Laurentides (+ 12 400; + 4,3 %) et de celle de Laval (+ 8 300; + 4,1 %). À l'opposé, les pertes d'emplois les plus importantes ont été enregistrées dans les régions de l'Estrie (- 7 900; - 5,1 %), de la Mauricie (- 6 500; - 5,4 %), de Lanaudière (- 6 400; - 2,6 %) et de la Chaudière-Appalaches (- 6 200; - 2,8 %).

Entre 2011 et 2012, le taux de chômage a reculé dans la moitié des régions (8 sur 16). Les taux de chômage les plus bas ont été observés dans les régions de la Chaudière-Appalaches (- 0,2 point, à 4,6 %) et de la Capitale-Nationale (- 0,1 point, à 5,7 %). À l'opposé, les taux de chômage les plus élevés ont été constatés dans les régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (+ 0,3 point, à 12,9 %) et de Montréal (+ 0,5 point, à 10,2 %).

6. Le Québec compte 17 régions économiques. Toutefois, dans l'*Enquête sur la population active* de Statistique Canada, les données visant les deux régions les moins populeuses, soit la Côte-Nord et le Nord-du-Québec, sont regroupées afin d'accroître la fiabilité des résultats.

Les prestataires de l'assurance-emploi et la clientèle des programmes d'assistance sociale

Les données administratives confirment l'amélioration du marché du travail. En effet, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail a baissé de près de 30 000 (- 10,7 %) depuis novembre 2010, pour s'établir, en novembre 2012, à 241 388. De plus, le nombre de personnes bénéficiant des programmes d'assistance sociale en novembre 2012 a diminué de 12 097 (- 2,6 %) par rapport à novembre 2011 et le taux d'assistance sociale s'est établi à 6,8 %, un creux jamais atteint.

Malgré le climat d'incertitude, les perspectives économiques s'annoncent positives au Québec en 2013

Malgré la poursuite de la croissance économique au Québec, l'incertitude entourant l'évolution de l'économie mondiale persiste. Après une faible croissance, la zone euro est retombée en récession en 2012. Au quatrième trimestre, les difficultés économiques semblent s'étendre aux économies les plus vigoureuses de la zone. La France (- 0,3 %) et l'Allemagne (- 0,62 %) ont enregistré des baisses du PIB. Quant au principal partenaire commercial du Québec, soit les États-Unis, il éprouve encore des problèmes budgétaires. Le recul du PIB américain au dernier trimestre de 2012 est d'ailleurs symptomatique d'une économie qui peine à reprendre son envol. L'économie du Québec n'échappe pas à ce climat d'incertitude, rendant son évolution particulièrement difficile à prévoir.

Malgré l'incertitude entourant l'évolution de l'économie mondiale, la croissance économique au Québec s'établira, selon les prévisions des grandes institutions financières canadiennes, à 1,4 % en 2013. L'emploi devrait s'accroître de 1,1 % et le taux de chômage devrait reculer, pour s'établir à 7,7 %. En outre, aucune institution financière ne prévoit une récession au Québec.

À plus long terme, les changements démographiques marqueront l'évolution du marché du travail

Selon les plus récentes perspectives démographiques de l'Institut de la statistique du Québec, la population en âge de travailler, soit la population âgée de 15 à 64 ans, devrait commencer à diminuer à partir de 2014. Le mouvement à la baisse devrait se poursuivre tout au long de la période de projection. À la fin de la décennie, le nombre de personnes de ce groupe d'âge diminuera d'environ 20 000 par année (alors qu'il augmentait de 36 100 en moyenne par année durant les années 2000).

L'évolution démographique défavorable que connaîtra le Québec au cours des prochaines années pourrait constituer un frein à l'accroissement de la richesse collective, si certains ajustements ne s'effectuent pas de façon suffisante. D'où l'importance, pour compenser les effets de ce phénomène démographique, d'accroître la participation du plus grand nombre possible de personnes au marché du travail et à l'emploi et de soutenir les entreprises pour améliorer leur productivité et faciliter leur adaptation aux changements afin qu'elles demeurent compétitives.

ÉVOLUTION DE LA POPULATION AU QUÉBEC DE 2011 À 2021, SELON LE GROUPE D'ÂGE (en milliers)

Source : Emploi-Québec, *Perspectives à long terme 2012-2021*, décembre 2012.

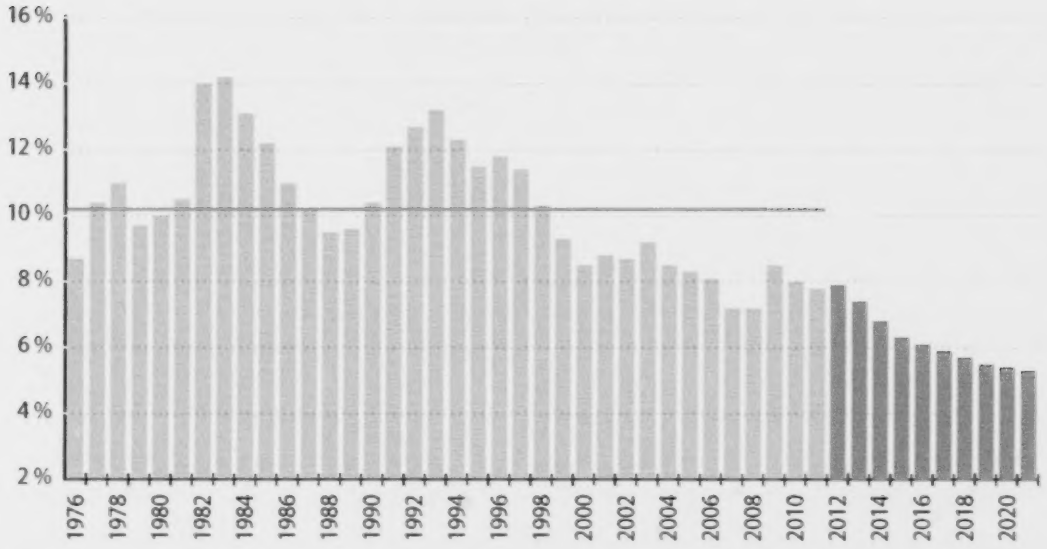
Au chapitre de la participation au marché du travail et à l'emploi, le Québec a fait des gains importants. Entre 2000 et 2012, le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans est passé, au Québec, de 67,1 % à 71,6 %. Si le Québec était membre de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), il serait passé du seizième au douzième rang au cours de la période. Par contre, la position du Québec concernant le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans est plus faible que celle de plusieurs des états membres de l'OCDE. En 2011, le Québec se situait, à cet égard, au vingtième rang. Les personnes issues de minorités visibles et les personnes immigrantes, et particulièrement celles qui sont nouvellement arrivées au pays (depuis cinq ans ou moins), présentent également de faibles taux d'emploi et affichent des taux de chômage nettement supérieurs à ceux de l'ensemble de la population.

En se fondant sur le scénario démographique de l'Institut de la statistique du Québec et sur un certain nombre d'hypothèses[7], les perspectives à long terme établies par Emploi-Québec[8] prévoient un recul additionnel du taux de chômage d'ici 2021. Il devrait glisser sous le seuil des 7 % en 2014 et reculer jusqu'à 5,3 % en 2021, soit le taux de chômage le plus bas observé depuis 1967. Il s'approcherait ainsi du taux de chômage de plein emploi estimé à 4 %. Il deviendra alors de plus en plus difficile de réduire le chômage, lequel sera surtout de courte durée et attribuable au temps nécessaire pour apparier les compétences des personnes disponibles pour le travail aux besoins en matière de main-d'œuvre des entreprises.

7. Ces hypothèses touchent principalement l'évolution des taux de participation au marché du travail selon les groupes d'âge et selon le sexe. Les perspectives à long terme s'appuient également sur un scénario de croissance économique élaboré par le Conference Board du Canada.

8. Emploi-Québec, *Perspectives à long terme 2012-2021*, décembre 2012.

LE TAUX DE CHÔMAGE AU QUÉBEC DE 1976 À 2021



Sources : Statistique Canada, *Enquête sur la population active* pour les années 1976 à 2012, et Emploi-Québec, *Perspectives à long terme 2012-2021*, décembre 2012.

Selon les perspectives à long terme d'Emploi-Québec, près de 1,4 million d'emplois seront à pourvoir entre 2012 et 2021 :

- près de 300 000 postes en raison de la croissance économique[9], dont plus des deux tiers requerront des études techniques ou universitaires;
- un peu plus de 1,1 million de postes en raison du remplacement des personnes qui prendront leur retraite (entre 2000 et 2009, le nombre de retraites s'élevait à 777 800, ce qui témoigne du vieillissement accéléré de la main-d'œuvre québécoise).

Même si les besoins seront grands et que la main-d'œuvre se fera de plus en plus rare, les travailleurs et travailleuses, compte tenu des bassins potentiels de main-d'œuvre disponible, seront en nombre suffisant. Ainsi, même s'ils seront moins nombreux, les jeunes, qui ne sont pas sur le marché du travail actuellement, occuperont plus de la moitié des postes offerts, alors que les personnes qui auront nouvellement immigré au cours de cette période en occuperont 17 %. La hausse du taux de participation au marché du travail, notamment des personnes de 55 ans ou plus, permettra de pourvoir 20 % des postes. Finalement, 7 % des postes seront pourvus par une partie des actuels chômeurs et chômeuses.

Des difficultés de recrutement grandissantes

La rareté de main-d'œuvre sera grandissant en raison des nombreux départs à la retraite et d'une entrée moins élevée de la main-d'œuvre au cours des prochaines années par rapport aux dernières décennies compte tenu de l'évolution démographique. L'époque où les entreprises avaient l'embarras du choix est révolue. Par conséquent, les entreprises devront adapter la gestion des ressources humaines de façon à attirer et à fidéliser la main-d'œuvre. Elles feront face à des pressions pour améliorer les conditions de travail et revoir à la hausse les salaires, qui augmenteront plus rapidement que l'inflation. Elles seront davantage enclines à accueillir une main-d'œuvre plus diversifiée.

9. Emploi-Québec, *Perspectives à long terme 2012-2021*, décembre 2012.

Les pressions sur les conditions de travail risquent d'affecter la compétitivité des entreprises ainsi que leur capacité à maintenir et à créer des emplois. Ce risque est d'autant plus grand que la devise canadienne, un autre facteur déterminant quant à la compétitivité, se situe à des valeurs historiquement élevées, presque à parité avec le dollar américain.

Les changements rapides de l'économie et du marché du travail feront fortement appel à la capacité d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre. Afin de maintenir et même d'accroître leur compétitivité, les entreprises devront faire des gains de productivité en innovant de même qu'en investissant davantage au chapitre des machines et du matériel, notamment dans les technologies de l'information et des communications. Elles devront également investir dans la formation de leur main-d'œuvre afin que cette dernière puisse utiliser les nouveaux équipements, et s'assurer que l'organisation du travail maximise la contribution de chaque membre du personnel. Ces gains de productivité sont d'autant plus nécessaires et importants que la concurrence des pays émergents, où le coût de la main-d'œuvre est faible, devrait s'intensifier au cours des prochaines années et que le Québec accuse un retard en matière de productivité du travail par rapport à la plupart des états membres de l'OCDE.

Par contre, en raison des conditions de leurs marchés, certaines entreprises ne pourront s'ajuster et devront cesser leurs activités ou relocaliser certaines activités de production dans des pays où le coût de la main-d'œuvre est faible, ce qui occasionnera des licenciements. Ces nouveaux chômeurs et chômeuses devront se reclasser dans d'autres entreprises qui, dans bien des cas, seront dans des secteurs d'activité économique plus productifs et à plus haute valeur ajoutée que celui où se trouvait leur ancien employeur.

Un chômage et un sous-emploi persistants chez certains groupes

Malgré l'amélioration continue des conditions sur le marché du travail, le chômage et le sous-emploi demeureront une réalité pour plusieurs personnes. À conjoncture égale, le risque de chômage et de sous-emploi est déterminé avant tout par la scolarité et la qualification professionnelle. En fait, le taux de chômage de celles et ceux qui ne possèdent pas de diplôme d'études secondaires est deux fois plus élevé que celui de la population en général. Le risque peut toutefois être aggravé en raison de certaines caractéristiques sociodémographiques. Ainsi, l'intégration et le maintien en emploi resteront difficiles pour les personnes éloignées du marché du travail ainsi que pour certains groupes, notamment les personnes handicapées, les personnes de 55 ans ou plus, les femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants, les personnes immigrantes récemment arrivées au pays, les personnes faisant partie des minorités visibles, les autochtones et les personnes judiciarisées. Certaines d'entre elles auront besoin d'une aide particulière pour réussir leur intégration en emploi de façon durable.

Dans un contexte où les entreprises seront, à moyen et à long terme, aux prises avec une rareté persistante de la main-d'œuvre et où les compétences des travailleurs et des travailleuses seront déterminantes pour une intégration réussie en emploi, il est important, afin de développer l'employabilité des personnes qui appartiennent aux groupes sous-représentés sur le marché du travail ou de celles qui sont éloignées du marché du travail, de poursuivre les actions visant à favoriser leur insertion et leur maintien en emploi. La clientèle des programmes d'assistance sociale comprend une forte concentration de ces personnes. Les employeurs seront appelés, quant à eux, à revoir leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines (assouplir leurs critères d'embauche, former davantage leur personnel, s'ouvrir à la diversité) afin d'utiliser le plein potentiel d'emploi de l'ensemble de la main-d'œuvre et de satisfaire leurs besoins de main-d'œuvre.

Notons, toutefois, qu'en raison du dynamisme du marché du travail québécois[10], une grande majorité des chômeuses et des chômeurs sont à même de trouver un emploi sans aide ou avec un minimum d'aide. Par contre, leur rapidité à le faire, comme celle des entreprises à pourvoir leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information sur les offres d'emploi des entreprises et sur les possibilités qu'offre le marché du travail.

La dépendance aux programmes d'assistance sociale est en baisse au Québec

Selon les derniers résultats disponibles concernant le nombre de personnes en situation de pauvreté, le Québec se positionnait avantageusement par rapport aux principaux pays industrialisés[11]. Malgré une hausse entamée en 2008 et aggravée par la récession, le taux de faible revenu est passé de 11,6 % en 2000 à 9,4 % en 2010. Au cours de la période, le taux de faible revenu au Québec était inférieur à celui observé dans l'ensemble du Canada.

Ce recul a profité à plus d'un segment de la population. Il s'est reflété dans toutes les strates de la population (femmes, hommes et jeunes). À titre illustratif, le taux de faible revenu chez les personnes de moins de 18 ans a diminué depuis 2000, passant de 13,7 % à 7,5 % en 2010, alors que celui des personnes âgées de 18 à 64 ans est passé de 12,7 % à 10,9 %. Toutefois, le taux de faible revenu des personnes seules est quatre fois plus élevé (25,4 % en 2010) que celui des personnes faisant partie de familles économiques d'au moins deux personnes (6,1 % en 2010), ce dernier étant plus faible au Québec que dans toutes les provinces en 2010. En ce qui concerne les femmes, ce taux s'est replié de 12,7 % en 2000, pour se situer à 9,0 % en 2010, alors qu'il est passé de 10,5 % à 9,7 % chez les hommes.

Par ailleurs, au cours des 15 dernières années, le Québec a connu une baisse appréciable du nombre moyen de personnes (adultes et enfants) bénéficiant des programmes d'assistance sociale[12]. Malgré un soubresaut en 2009 et en 2010, attribuable à la récession, le nombre des prestataires a diminué de plus du tiers entre 1997 et 2012, pour s'établir à 468 397[13].

Quant au taux d'assistance sociale québécois, soit la proportion des personnes bénéficiant des prestations prévues par les programmes d'assistance sociale parmi la population âgée de moins de 65 ans, il est passé de 12,4 % en mars 1997 à 7,0 % en mars 2012. Le Québec figurait au troisième rang parmi les provinces ayant les taux d'assistance sociale les plus élevés; l'Ontario (7,7 %) et Terre-Neuve-et-Labrador (8,9 %) présentant les taux les plus élevés. En 2012, au Québec, ce taux était supérieur de 0,6 point de pourcentage à la moyenne canadienne[14].

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2004-2009 a permis d'appliquer, dans divers domaines, des mesures structurantes qui ont contribué à la réduction du taux de pauvreté au Québec. Afin de soutenir les personnes les plus démunies et de prévenir la dépendance à l'aide financière de dernier recours, le gouvernement s'est doté d'un second plan d'action visant à lutter contre la pauvreté, soit le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Ce plan mise sur la mobilisation des acteurs nationaux, régionaux et locaux et sur la concertation entre ceux-ci.

---

10. Chaque année, plus d'un million de périodes de chômage sont enregistrées au Québec.

11. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

12. La clientèle des programmes d'assistance sociale est composée des prestataires d'une aide financière de dernier recours et des participantes et participants au Programme alternative jeunesse. La clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours comprend les prestataires de l'aide sociale (sans contraintes à l'emploi ou ayant des contraintes temporaires à l'emploi) et les prestataires de la solidarité sociale (ayant des contraintes sévères à l'emploi).

13. La donnée de décembre 2012 n'étant pas disponible, il s'agit d'une estimation.

14. Différents facteurs influent sur le taux d'assistance sociale, dont la situation économique et les conditions d'accès aux programmes d'assistance sociale et les modalités qui s'y rattachent, ces éléments variant selon la province.

LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Comme il a été mentionné précédemment, le marché du travail fait face à des changements majeurs. Au cours des prochaines années, ces transformations agiront sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement on observera une diminution de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec aura à prendre en compte l'accentuation des mouvements de son personnel, en raison des nombreux départs à la retraite et de l'application de la règle gouvernementale relative au remplacement des personnes qui prennent leur retraite.

Par ailleurs, l'environnement interne actuel d'Emploi-Québec est caractérisé par une infrastructure informatique vieillissante. Comme cette infrastructure sert à soutenir le travail du personnel en vue de la prestation des services à la population et aux entreprises, son degré d'efficacité nuit à la productivité. Elle nécessite donc des améliorations.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. À titre d'exemple, l'utilisation d'Internet pour recevoir des services ou interagir avec des établissements publics ou des entreprises (banques, services gouvernementaux, etc.) est maintenant courante. L'organisation de la prestation de services d'Emploi-Québec nécessite des ajustements afin de pouvoir suivre cette évolution des besoins de la clientèle. L'union du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de Services Québec permettra à Emploi-Québec de compter sur l'expertise de cette organisation en matière d'accès aux services publics offerts à la population et aux entreprises, tout particulièrement en ce qui a trait à la prestation électronique de services.

Ainsi, pour continuer à remplir sa mission avec succès et assurer la prestation de services efficients, Emploi-Québec, à l'instar de nombreux états membres de l'OCDE, doit innover et opérer une transformation organisationnelle pour améliorer et diversifier ses modes de prestations de services afin de répondre de façon plus efficace aux besoins de ses clientèles et, ainsi, faire face aux mutations du marché du travail, à la situation des finances publiques ainsi qu'aux nombreux mouvements de personnel qui surviendront au cours des prochaines années.

LES ENJEUX POUR EMPLOI-QUÉBEC

Compte tenu des éléments présentés, les principaux enjeux auxquels fera face Emploi-Québec en 2013-2014 sont les suivants :

1. Incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale et impact possible sur le marché du travail québécois en 2013.
2. Contexte de mutations profondes du marché du travail et difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi : chez certains groupes de personnes, dans certains secteurs, régions ou milieux dévitalisés.
3. La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale.
4. L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail.

4 LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC

Pour offrir les services publics d'emploi, Emploi-Québec dispose d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Conformément à son mode de gestion, les attentes de résultats liés aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du budget accordé. Emploi-Québec compte également sur un budget de transfert pour assurer le versement de l'aide financière, conformément aux programmes d'assistance sociale, ainsi que pour offrir des programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

L'importance des ressources mises à la disposition d'Emploi-Québec conditionne l'ampleur de ses interventions. Le présent plan d'action en tient donc compte, notamment en ce qui concerne les cibles de résultats à atteindre quant aux services publics d'emploi.

Les services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Le budget s'élève à 884 millions de dollars pour l'année 2013-2014.

Ce budget inclut des crédits de 581,2 millions de dollars provenant de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (1998), lesquels doivent être utilisés pour l'aide aux participantes et aux participants de l'assurance-emploi ou pour assurer les mesures de soutien au Service national de placement. Il comprend également 99,5 millions provenant de l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014, qui vise les mesures et services d'emploi et de formation de la main d'œuvre destinés aux personnes sans emploi qui ne sont pas des participantes ou des participants de l'assurance-emploi ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs qui ont besoin d'une formation de base ou qui n'ont aucune qualification reconnue.

Du budget global de 884 millions de dollars, 109 millions sont affectés à une enveloppe centrale dont près de la moitié sera attribuée aux régions en cours d'année, et 774,9 millions, dont 596,4 millions font l'objet de la répartition initiale, sont affectés à l'enveloppe régionale. Cette répartition entre les régions est effectuée sur la base du modèle de répartition régionale du budget d'intervention, qui tient compte de l'importance de la population à risque de chômage et de sous-emploi pour chaque territoire ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles de connaître des difficultés de main-d'œuvre qui se traduiraient par des pertes d'emplois ou par la création d'un nombre d'emplois inférieur au nombre attendu compte tenu de leur potentiel (voir l'annexe A1 pour plus de précisions).

Les services de solidarité sociale

Le budget de transfert dont disposent les services de solidarité sociale s'établit à 2,9 milliards de dollars en 2013-2014. Il s'agit essentiellement d'une enveloppe centrale dont les dépenses sont administrées régionalement en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application (voir l'annexe A2 pour plus de précisions).

5 LES ORIENTATIONS ET LES STRATÉGIES POUR FAIRE FACE AUX ENJEUX ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS ATTENDUS

En 2013-2014, compte tenu des enjeux auxquels elle fait face, Emploi-Québec structurera ses interventions autour de cinq grandes orientations, cohérentes par rapport à celles du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'à celles du Plan stratégique 2011-2014 de la Commission des partenaires du marché du travail.

Orientation 1 : Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service

Orientation 2 : Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

Orientation 3 : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

Orientation 4 : Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

Orientation 5 : Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

Les orientations 2013-2014 s'inscrivent en continuité des orientations du plan d'action de l'exercice précédent, et prennent en compte, notamment, le contexte économique mondial qui, à court terme, demeure teinté d'incertitude. Les orientations et les axes d'intervention retenus permettent de parer à ce climat, tout en faisant face aux enjeux structurels avec lesquels le Québec est aux prises.

Ainsi, ces orientations tiennent compte du nombre encore élevé de chômeurs et de chômeuses en 2012. Elles contribuent à l'amélioration du taux d'emploi de la population ainsi qu'à celle de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements. De plus, Emploi-Québec soutiendra financièrement les personnes et les familles démunies, tout en privilégiant l'emploi comme principal moyen d'assurer l'autonomie économique et sociale des personnes considérées comme aptes au travail, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Enfin, l'orientation organisationnelle témoigne de la nécessité pour Emploi-Québec de poursuivre son projet de transformation organisationnelle visant à moderniser sa prestation de services, et ce, afin de répondre de façon plus efficiente et efficace aux besoins de ses clientèles.

Conformément à sa gestion par résultats, l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec se mesure à l'aide de 21 indicateurs de résultats ciblés qui constituent des points de repère pour évaluer la performance de l'organisation. Les indicateurs sont interreliés et peuvent traduire des résultats associés à plus d'une orientation ou d'une stratégie.

Pour structurer ses interventions autour des cinq grandes orientations et pour concrétiser les stratégies et actions présentées dans la section suivante, Emploi-Québec dispose d'un ensemble de produits, mesures et services qui prennent en compte la diversité des besoins de la clientèle. La nouvelle stratégie *Tous pour l'emploi* s'inscrit en cohérence par rapport à l'offre de service et renforce la capacité d'Emploi-Québec de répondre aux besoins du marché du travail. Les mesures ciblées qui seront mises en œuvre par Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail fourniront les leviers nécessaires au chapitre de l'emploi pour agir plus rapidement et de façon plus structurée afin de répondre aux besoins des personnes et des entreprises.

ORIENTATION 1

PRÉVENIR LES EFFETS DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ET SOUTENIR LA CROISSANCE DE L'EMPLOI PAR L'AJUSTEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE

ENJEU

Incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale et impact possible sur le marché du travail en 2013

Dans un contexte où l'évolution de l'économie mondiale demeure incertaine, Emploi-Québec poursuivra ses interventions afin d'aider les chômeurs et les chômeuses et les personnes à risque de perdre leur emploi de même que les secteurs d'activité et les entreprises en difficulté. Ses interventions viseront également à soutenir la création d'emplois, en particulier dans les régions les plus vulnérables.

En collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec poursuivra une veille active quant à la situation du marché du travail et à l'évolution de ses bassins de clientèle et continuera d'apporter les ajustements nécessaires à son offre de service.

En collaboration avec ses partenaires, Emploi-Québec entend concrétiser sa première orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent.

AXE D'INTERVENTION

Une veille active de l'évolution du marché du travail

- Poursuivre une vigie soutenue de l'activité économique et du marché du travail, de façon à intervenir promptement à tout mouvement inhabituel qui pourrait affecter le marché du travail.

AXE D'INTERVENTION
Les mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquent de perdre leur emploi

- Soutenir financièrement l'accès à la formation, en particulier la formation de base, des travailleuses et des travailleurs en situation de mise à pied temporaire ou à risque de perdre leur emploi.
- Faciliter l'arrimage des entreprises et des chercheurs et des chercheuses d'emploi en soutenant notamment l'intégration en emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées.
- Adapter la prestation de service des services publics d'emploi dans le contexte des changements apportés au programme d'assurance-emploi, de manière à répondre rapidement aux besoins de la clientèle, principalement les travailleuses et travailleurs saisonniers.
- Offrir des services d'emploi adaptés aux travailleuses et aux travailleurs licenciés, dont l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, une entente conclue avec le gouvernement fédéral qui vise la réinsertion en emploi des travailleuses et des travailleurs licenciés dans des collectivités vulnérables.

AXE D'INTERVENTION
Les mesures de prévention et d'aide aux entreprises en difficulté

- Soutenir la formation dans les entreprises grâce au programme Accompagnement des entreprises pour la relance de l'emploi (AERE) de la Commission des partenaires du marché du travail et, aussi, en appuyant les entreprises dans leurs efforts quant à la formation et à la gestion des ressources humaines.
- Participer aux actions régionales de relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose.
- Appuyer, dans le contexte de *Tous pour l'emploi*, les actions de la Commission des partenaires du marché du travail en matière de formation de la main-d'œuvre dans les secteurs d'activité où la saisonnalité du marché du travail pose un problème particulier.
- Renforcer les activités d'évaluation, de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour répondre aux exigences sans cesse croissantes du marché du travail.

INDICATEURS DE RÉSULTATS[a]	CIBLES 2012-2013	CIBLES 2013-2014
1. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	136 500	136 500
2. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50 900	50 900
3. Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	156,2 M$	156,2 M$

Note : Les cibles qui concernent les entreprises sont présentées à l'orientation 3.

a Ces indicateurs de résultats sont complétés par d'autres indicateurs dont Emploi-Québec assurera le suivi en fonction de certaines caractéristiques des participantes et participants (ex. : jeunes, personnes handicapées, etc.).

ORIENTATION 2

FAVORISER LA PARTICIPATION ACTIVE AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES

ENJEU

Contexte de mutations profondes du marché du travail et difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi : chez certains groupes de personnes, dans certains secteurs, régions ou milieux dévitalisés

Comme nous l'avons illustré précédemment, l'évolution démographique défavorable que connaîtra le Québec risque d'exercer des pressions à la baisse sur l'accroissement de la richesse collective, d'où l'importance d'accroître la participation au marché du travail et à l'emploi de la population en âge de travailler. Le fait d'occuper un emploi constitue le principal moyen de réduire la pauvreté de façon durable.

Bien qu'une grande partie des chômeuses et des chômeurs soient relativement autonomes par rapport à leur intégration au marché du travail, un nombre important d'entre eux risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi. Emploi-Québec visera notamment à mettre en œuvre les stratégies adaptées à la résolution des problèmes liés au faible taux d'activité et au sous-emploi qui touchent plus particulièrement certains groupes, que les membres de ces groupes soient participants de l'assurance-emploi ou clientèle de l'assistance sociale, ou encore, sans soutien public du revenu.

Tous pour l'emploi offre l'occasion d'aller plus loin et de recentrer les actions d'Emploi-Québec sur les personnes qui ont besoin d'un accompagnement plus soutenu en vue de leur intégration et de leur maintien en emploi, particulièrement les personnes sous-représentées sur le marché du travail, dont la clientèle des programmes d'assistance sociale, les jeunes dont le niveau de scolarité est faible, les travailleuse et travailleurs expérimentés, les personnes immigrantes nouvellement arrivées ainsi que les personnes handicapées. Comme l'emploi constitue le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie économique et sociale des personnes capables d'intégrer le marché du travail, Emploi-Québec renforcera ses interventions de mobilisation vers l'emploi auprès des clientèles des programmes d'assistance sociale.

De plus, en raison des difficultés accrues de recrutement, Emploi-Québec sera appelée à jouer un rôle de plus en plus important afin d'aider les entreprises à accueillir une main-d'œuvre provenant de bassins traditionnellement sous-représentés sur le marché du travail ou sous-utilisés, notamment par le recours à des mesures d'aide à l'embauche, à la formation en emploi et à la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa deuxième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[15].

15. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 1 du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail ».

AXE D'INTERVENTION

La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi

- Renforcer la mise en œuvre d'approches proactives à l'intention des personnes récemment inscrites aux programmes d'assistance sociale, en favorisant tout particulièrement l'accès aux services publics d'emploi, comme prévu par la stratégie *Tous pour l'emploi*.
- Aider à mobiliser et à préparer les personnes éloignées du marché du travail, dont les clientèles des programmes d'assistance sociale aptes au travail ou les personnes à risque de dépendance à l'aide financière de dernier recours, en particulier la population adulte de moins de 25 ans :
  - en les sensibilisant aux avantages procurés par le travail et en les informant des mesures incitatives en faveur du retour à l'emploi (le supplément de retour au travail, la prime au travail, le supplément à la prime au travail pour la clientèle de longue durée des programmes d'assistance sociale et les simulations de revenu disponible);
  - en les accompagnant en vue de leur mise en mouvement vers l'emploi;
  - en leur offrant, en collaboration avec les organismes communautaires travaillant au développement de l'employabilité, des mesures et des services adaptés;
  - en assurant le suivi de la participation aux mesures d'emploi, afin de permettre au plus grand nombre de personnes possible de terminer leur participation et d'optimiser leurs chances d'accéder à un emploi.
- Contribuer à favoriser l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes ou issues des minorités visibles, dont les personnes nouvellement arrivées au Québec, notamment :
  - en mettant en œuvre, en décembre 2013, le dispositif intégré de services destinés aux personnes immigrantes nouvellement arrivées en vue d'assurer un meilleur arrimage des interventions et la continuité des services;
  - en concevant, au besoin, des actions particulières visant à soutenir les actions qui favorisent l'intégration en emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées;
  - en augmentant les investissements consacrés au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME), comme prévu par la stratégie *Tous pour l'emploi*.
- Encourager les travailleuses et travailleurs expérimentés à poursuivre leur vie active :
  - en mettant à profit les leçons tirées de la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus, *Pour que toutes et tous profitent du plein emploi*, d'Emploi-Québec[16];
  - en expérimentant un supplément salarial qui constituera une compensation partielle pour les personnes qui occupent un emploi moins bien rémunéré.
- Soutenir et accompagner les jeunes dans leur démarche d'orientation professionnelle, de qualification et d'intégration au marché du travail :
  - en assurant un accueil personnalisé et un accompagnement soutenu à tous les jeunes âgés de moins de 25 ans, nouvelles demandeuses et nouveaux demandeurs d'une aide financière de dernier recours en mesure d'entreprendre une démarche vers l'emploi en favorisant l'adhésion au Programme alternative jeunesse;
  - en contribuant à la mise en œuvre de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 du gouvernement, *Enrichir le Québec de sa relève*[17].

16. Voir : www.emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_imt_45ansplus.pdf.

17. Voir : www.jeunes.gouv.qc.ca/strategie/.

- Favoriser l'intégration au marché du travail des femmes :
  - en poursuivant la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine[18];
  - en collaborant à la mise en œuvre du second plan d'action de la Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*;
  - en collaborant aux actions prévues par le Plan d'action gouvernemental en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015[19] qui ADS.
- Poursuivre la mise en œuvre des mesures de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées[20], dont l'application relève d'Emploi-Québec, et collaborer au bilan gouvernemental de la première phase de la stratégie nationale 2008-2013.
- Soutenir, en complémentarité des actions entreprises par les partenaires intéressés, le développement de la main-d'œuvre autochtone afin de favoriser sa pleine participation au développement économique et social du Québec, notamment dans le contexte du développement des régions nordiques et par l'entremise des engagements découlant du Forum sur le développement social et économique des Premières Nations.
- Poursuivre la mise en œuvre de l'entente entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique qui vise à soutenir l'intégration en emploi des personnes judiciarisées adultes et collaborer au bilan final du Plan d'action gouvernemental 2010-2013, *La réinsertion sociale des personnes contrevenantes : une sécurité durable*[21].
- Bonifier l'allocation d'aide à l'emploi et le supplément aux responsables de familles monoparentales pour la participation aux mesures et services d'Emploi-Québec dans le cas des personnes admissibles à l'assurance-emploi et des responsables de familles monoparentales.

AXE D'INTERVENTION
Le recours aux services d'information sur le marché du travail et de placement pour le choix professionnel, l'insertion rapide en emploi et l'aide au recrutement

- Favoriser l'utilisation maximale, grâce à une information mieux intégrée et plus facilement accessible, des services universels de placement et d'information sur le marché du travail (IMT), plus particulièrement des services électroniques, par toutes les clientèles suffisamment autonomes (individus et entreprises).
- Produire une information de qualité adaptée aux besoins des clientèles et assurer le développement d'IMT en ligne et de Placement en ligne.
- Diffuser de l'information sur le marché du travail ciblée à l'intention des jeunes pour les guider en matière de choix professionnel et faire la promotion du Placement étudiant auprès des jeunes et des employeurs.
- Améliorer l'aide fournie dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi, particulièrement au regard des services universels de placement et de l'IMT.
- Continuer d'exercer la fonction *Soutien à la démarche client* dans les salles multiservices.
- Collaborer avec Services Québec en vue de la conception de deux parcours personnalisés en ligne afin d'assister les entreprises qui recrutent du personnel et les personnes à la recherche d'un emploi, et ce, en complémentarité avec Placement en ligne.

18. Voir : www.emploiquebec.net/publications/pdf/00_imt_femmes_strategie.pdf.
19. Voir : www.sct.gouv.qc.ca/index.php?id=455.
20. Voir : www.mess.gouv.qc.ca/grands_dossiers/strategie_nationale/publications.asp.
21. Voir : www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services_correctionnels/publications/plan_action_2010-2013.pdf.

AXE D'INTERVENTION
L'intervention auprès des personnes prêtes à occuper un emploi qui ont besoin d'une aide d'appoint

- Intervenir rapidement auprès des travailleuses et des travailleurs licenciés et des nouveaux demandeurs et demandeuses de prestations, en améliorant le repérage de ceux et celles qui ont un indice élevé d'employabilité.
- Poursuivre la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours, notamment les personnes nouvellement inscrites à l'aide, en améliorant le repérage des personnes ayant un indice élevé d'employabilité.
- Assurer le repérage et l'aiguillage vers Emploi-Québec des participants et participantes de l'assurance-emploi qui courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger en l'absence d'une intervention d'Emploi-Québec et leur offrir des services d'emploi adaptés à leur situation au regard du marché du travail.

AXE D'INTERVENTION
L'intervention auprès des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée

- Accroître, par l'entremise des services-conseils aux entreprises, la sensibilisation des employeurs à l'importance d'embaucher des personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment les membres des minorités visibles, les personnes immigrantes et les personnes handicapées.
- Soutenir les entreprises, dans le contexte de la stratégie *Tous pour l'emploi*, en vue du maintien en emploi et de l'embauche de personnes expérimentées :
  - en leur permettant d'explorer de nouvelles façons de faire afin d'adapter leur milieu de travail ou leurs pratiques pour favoriser le maintien en emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés;
  - en leur offrant un nouveau soutien salarial lié à l'embauche des personnes expérimentées sans emploi.
- Aider les entreprises à intégrer et à maintenir en emploi des personnes plus éloignées du marché du travail ou issues des groupes qui y sont sous-représentés en offrant divers services, dont la mesure Subventions salariales, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi et la mesure Contrat d'intégration au travail.

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2012-2013	CIBLES 2013-2014
4. Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	550 000
5. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	266 500	270 000
6. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600	134 600
7. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %	50,5 %
8. Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	75 %

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2012-2013	CIBLES 2013-2014
9. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	32 000
10. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	95 000	90 000[a]
11. Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	39 000	37 000[b]
12. Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41 %	41 %
13. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	40 000	50 000
14. Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43 %	45 %
15. Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	120,3 M$	114,1 M$

a Il s'agit d'une cible qui surpasse de 5 % le résultat attendu pour 2012-2013.

b Il s'agit d'une cible qui surpasse de 16 % le résultat attendu pour 2012-2013.

ORIENTATION 3

CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES AUX CHANGEMENTS

ENJEU

Contexte de mutations profondes du marché du travail et difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi : chez certains groupes de personnes, dans certains secteurs, régions ou milieux dévitalisés

Les pressions visant l'amélioration des conditions de travail et l'augmentation des salaires, occasionnées par la rareté grandissante de la main-d'œuvre, la vigueur de la devise canadienne par rapport au dollar américain et la concurrence accrue des pays où le coût de la main-d'œuvre est faible, sont autant d'éléments qui font appel à la capacité des entreprises à s'adapter aux changements. Afin de maintenir et d'améliorer leur compétitivité, les entreprises devront chercher à accroître leur productivité.

Compte tenu du nombre important de postes à pouvoir d'ici 2021 et de la diminution de la main-d'œuvre disponible, l'un des défis auquel le Québec fait face consiste à faire en sorte que la main-d'œuvre ait les qualifications demandées par les employeurs. L'adéquation entre la formation et l'emploi constitue donc un enjeu important, puisque même si la main-d'œuvre disponible sera suffisante pour répondre aux besoins du marché du travail, l'appariement entre la main-d'œuvre et les postes vacants ne se fera pas sans difficulté et tous les acteurs auront leur part de responsabilité à assumer.

Emploi-Québec sera donc appelée à accompagner les entreprises qui cherchent à améliorer leur productivité en intervenant par rapport à la dimension liée à sa mission, soit la gestion des ressources humaines. Elle visera ainsi à favoriser la capacité d'adaptation de la main-d'œuvre et des entreprises aux changements, en soutenant notamment la formation, le développement des compétences, la mobilité de la main-d'œuvre et l'amélioration de l'organisation du travail. Grâce à *Tous pour l'emploi*, Emploi-Québec pourra compter sur la Commission des partenaires du marché du travail qui soutiendra davantage les entreprises dans leurs efforts de la formation et le développement des compétences de leur main-d'œuvre et celles qui ouvriront leurs portes aux personnes en marge du marché du travail. Les priorités de la stratégie de mobilisation pour l'emploi rejoignent les objectifs d'Investissement-compétences qui vise à soutenir les entreprises au chapitre de la formation continue et du développement des compétences de la main-d'œuvre en emploi.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa troisième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[22].

AXE D'INTERVENTION
La formation

- Sensibiliser les entreprises à l'importance de recourir davantage à la qualification et à la formation continue de leur main-d'œuvre afin de faire face aux besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée.
- Soutenir financièrement les efforts en matière de formation et de qualification de la main-d'œuvre (en emploi ou sans emploi) en prêtant une attention particulière à la formation de base et en déployant des moyens particuliers en matière d'alphabétisation et de francisation des clientèles adultes.
- Aider les entreprises à remplir leurs obligations en matière de qualification professionnelle liées à l'exercice de certains métiers ou de certaines fonctions afin d'assurer la protection de la population ainsi que celle des travailleuses et des travailleurs.
- Soutenir le regroupement des entreprises en mutuelles de formation.
- Favoriser une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail, entre autres en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie et la Commission des partenaires du marché du travail, notamment en participant à la mise en œuvre des pistes d'action annoncées en juin 2011[23].
- Contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie cohérente visant à accroître l'investissement des entreprises dans le développement des compétences de leur main-d'œuvre grâce à la formation (Investissement-compétences), et ce, en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail[24].
- Collaborer avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie pour donner suite au plan d'action rattaché à la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

22. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 2 du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale « Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité ».

23. Ces pistes d'action ont été annoncées par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Voir : www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/adequation.asp.

24. Voir : www.cpmt.gouv.qc.ca/.

AXE D'INTERVENTION
Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

- Soutenir l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre en emploi, en faisant connaître les mesures et services d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail, en particulier aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux organismes qui soutiennent les clientèles immigrantes nouvellement arrivées.
- Favoriser l'utilisation et le développement des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, en collaboration étroite avec les comités sectoriels de main-d'œuvre.
- Contribuer à la mise en œuvre des processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences que les personnes auront acquises en milieu de travail ou dans d'autres lieux.
- Soutenir la mise en œuvre des programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

AXE D'INTERVENTION
Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises

- Sensibiliser les entreprises et les différents acteurs du marché du travail au phénomène de la rareté grandissante de la main-d'œuvre.
- Sensibiliser les entreprises à l'importance, dans ce contexte, d'adapter leur gestion des ressources humaines et d'assurer une gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre et les inciter à le faire, notamment :
  - en ajustant les conditions de travail (par exemple : la politique salariale, les horaires de travail, la conciliation travail-famille);
  - en préparant la relève et le transfert intergénérationnel des connaissances;
  - en accueillant une main-d'œuvre diversifiée;
  - en assurant la formation et la rétention des travailleuses et travailleurs expérimentés.
- Mettre en œuvre, à l'intention des entreprises, une stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines.

AXE D'INTERVENTION
La mobilité de la main-d'œuvre

- Favoriser une plus grande mobilité professionnelle et géographique de la main-d'œuvre, notamment grâce à la reconnaissance des compétences, à l'information sur le marché du travail et à Placement en ligne, dont le volet international de ce service, ainsi qu'au nouveau volet portant sur le développement des régions nordiques.
- Participer aux actions du gouvernement en matière de mobilité de la main-d'œuvre, notamment dans le contexte du nouvel espace économique[25].
- Encourager l'amélioration de la formation de base des populations des régions ressources, notamment des travailleuses et des travailleurs saisonniers, par la mise à profit, à cette fin, des périodes de chômage.
- Promouvoir les métiers et professions dans les secteurs à plus haute valeur ajoutée et soutenir le reclassement, le recyclage et le redéploiement de la main-d'œuvre des entreprises et des industries en déclin et à plus faible valeur ajoutée vers celles en croissance et à plus forte valeur ajoutée.

25. Voir : www.mdeie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/apropos/strategies/espace_economique.pdf.

AXE D'INTERVENTION
L'approche sectorielle

- Élaborer et mettre en œuvre, avec les autres ministères intéressés, la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les stratégies d'intervention appropriées pour les secteurs ou les régions qui auront été désignés par le gouvernement comme étant prioritaires.
- Soutenir, de façon cohérente par rapport aux priorités du ministère des Finances et de l'Économie, les actions visant la restructuration des entreprises ainsi que l'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre aux changements et contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie pour le développement de toutes les régions.
- Contribuer à la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielle de la Commission des partenaires du marché du travail, *Agir en concertation : un atout pour l'avenir*[26].
- Collaborer à la concrétisation de la stratégie de développement des créneaux d'excellence et des investissements liés aux projets ACCORD[27].
- Participer au développement des secteurs industriels les plus prometteurs et créateurs d'emplois par son soutien, en matière de ressources humaines, aux projets majeurs et aux projets économiques d'envergure.
- Contribuer au développement du Nord québécois, en collaboration avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2012-2013	CIBLES 2013-2014
16. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	6574	6 343[a]
▪ *portion régionale par l'entremise du Programme d'apprentissage en milieu de travail*	*5 000*	*5 545*[b]
▪ *portion centrale par l'entremise des comités sectoriels de main-d'œuvre*	*1 774*	*798*
17. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	9 600	11 000

a Le niveau de la cible tient notamment compte de la mise en vigueur de nouvelles normes professionnelles ainsi que de l'évolution de celles qui existaient déjà.

b La cible quant aux nouveaux participants et participantes aux stratégies du Cadre se compose de deux éléments : 1) les activités à mener dans le contexte du Programme d'apprentissage en milieu de travail, qui sont sous la responsabilité du réseau d'Emploi-Québec (objectif de 5545 en 2013-2014); et 2) les activités à mener dans le contexte de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des métiers qui ne font pas l'objet d'un programme d'apprentissage en milieu de travail, qui sont sous la responsabilité des comités sectoriels de main-d'œuvre (objectif de 1021 en 2013-2014).

En plus de viser l'atteinte de la cible liée aux entreprises nouvellement aidées par les interventions habituelles des services publics d'emploi, le réseau d'Emploi-Québec consacrera des efforts concrets à la mise en œuvre des différentes mesures et actions découlant d'investissement-compétences, dont l'un des objectifs est la certification, d'ici 2014, de 20 000 entreprises qui s'engagent à intégrer la formation dans leurs valeurs et leurs pratiques d'affaires.

26. Voir : www.cpmt.gouv.qc.ca/publications/pdf/brochure_politique_intervention_sectorielle.pdf.

27. Voir : www.economie.gouv.qc.ca/?id=243.

ORIENTATION 4

OFFRIR LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION EN EMPLOI ET SOUTENIR LA MOBILISATION DES MILIEUX EN FAVEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE, TOUT EN ACCORDANT UN SOUTIEN DU REVENU AUX PERSONNES QUI BÉNÉFICIENT DES DIVERS PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

ENJEU

La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale

Le soutien financier des personnes démunies est au cœur des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec. En outre, Emploi-Québec déploie des actions particulières pour favoriser l'inclusion sociale des prestataires d'une aide financière de dernier recours et pour les soutenir, avec l'aide des services publics d'emploi, dans leurs démarches en vue d'un retour sur le marché du travail.

La clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours représente un bassin de main-d'œuvre permettant de répondre en partie au défi posé par la rareté de la main-d'œuvre dans certaines régions et dans certains secteurs d'activité économiques. Parmi ces personnes, plusieurs ont la capacité d'occuper un emploi si les obstacles auxquels elles font face sont levés. Les services de solidarité sociale sont appelés dans cette perspective à jouer un rôle encore plus significatif en vue de la mobilisation de cette clientèle pour trouver un emploi, notamment en repérant rapidement les personnes qui ont besoin d'aide pour intégrer le marché du travail, en mettant en place des mécanismes de suivi et en appliquant de nouvelles approches proactives.

C'est en joignant cette clientèle souvent marginalisée et en soutenant le développement de ses compétences qu'Emploi-Québec contribuera à augmenter son taux d'emploi. Plusieurs mesures prévues par *Tous pour l'emploi* donneront l'impulsion nécessaire à Emploi-Québec pour renforcer les actions de mobilisation et d'accompagnement de cette clientèle, de manière à briser le cycle de la pauvreté, souvent intergénérationnel, dont sont victimes encore trop de personnes.

En outre, afin de poursuivre la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Québec s'est doté d'un second plan poursuivant cet objectif, le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 : *Le Québec mobilisé contre la pauvreté*[28], coordonné par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il s'articule autour de quatre orientations :

- revoir nos façons de faire et rapprocher les décisions des milieux locaux et régionaux;
- valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes;
- soutenir le revenu des personnes défavorisées;
- améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa quatrième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[29].

28. Voir : www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0106201#liste.

29. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 3 et 4 du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Aider les personnes et les familles » et « Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire ».

AXE D'INTERVENTION
Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire

- Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies dans le cadre des programmes d'assistance sociale et des programmes spécifiques, et ce, en appliquant les principes d'équité et de saine gestion des fonds publics.
- Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale, dont les actions relèvent d'Emploi-Québec[30].

AXE D'INTERVENTION
L'aide et l'accompagnement des prestataires d'une aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi

- Offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours.
- Renforcer les actions en vue de prévenir les entrées au programme d'aide sociale, en favorisant l'accès aux mesures et services d'emploi.
- Mettre en œuvre des mécanismes de suivi nécessaires au succès de la nouvelle approche personnalisée et d'accompagnement soutenu afin de prévenir la présence des jeunes à l'aide financière de dernier recours.
- Mettre en œuvre, en collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux, des projets d'expérimentation afin d'améliorer le continuum de services intersectoriels en emploi et en santé pour les personnes handicapées.

AXE D'INTERVENTION
La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale

- Soutenir la mise en œuvre des mesures du plan dont l'application incombe au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, notamment celles qui visent à favoriser l'insertion en emploi d'un nombre maximal de prestataires de l'aide sociale et celles qui visent à soutenir le revenu des personnes défavorisées et à favoriser leur inclusion sociale.

AXE D'INTERVENTION
La collaboration à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

- Contribuer à la création et à la concrétisation des Alliances pour la solidarité avec chacune des régions et avec les organisations autochtones afin de favoriser la mobilisation et la concertation de l'ensemble des acteur.
- Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental à l'intention des municipalités dévitalisées, sous la coordination du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

30. Voir : www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Violence/Plan_d_action_2012-2017_version_francaise.pdf.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE 2012-2013	CIBLE 2013-2014
18. Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours[a]	65 000	75 000

a L'indicateur de résultats portant sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours, à la suite d'interventions des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale, reflète en partie les efforts qu'Emploi-Québec déploie pour favoriser l'insertion en emploi et l'inclusion sociale. En 2013-2014, par rapport à 2012-2013, la méthode de comptabilisation des sorties de l'aide financière de dernier recours a été simplifiée, ce qui a entraîné une révision de la cible pour des raisons de concordance.

ORIENTATION 5

REVOIR ET OPTIMISER LE PARTENARIAT, LES PROCESSUS DE TRAVAIL, LA PRESTATION DE SERVICES ET L'ORGANISATION TERRITORIALE D'EMPLOI-QUÉBEC

ENJEU

L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail

Le marché du travail se transforme progressivement, tout comme les besoins de la clientèle. Déjà, pour une grande partie des Québécoises et des Québécois, une part importante des périodes de chômage sont de courte durée. Cette part devrait s'accroître, ce qui nécessitera un accès élargi à des services d'aide à la recherche d'emploi et d'information de qualité, et ce, afin de soutenir les travailleurs et les travailleuses qui doivent faire un choix professionnel. Les entreprises, quant à elles, signalent de plus en plus des difficultés de recrutement. Soucieuse d'assurer un service de qualité à sa clientèle et consciente de l'importance de s'ajuster aux changements du marché du travail, Emploi-Québec continuera d'adapter et d'optimiser ses services pour répondre à l'évolution des besoins de sa clientèle.

De façon concomitante, Emploi-Québec entreprendra la réalisation d'un projet de transformation organisationnelle qui se poursuivra pendant plusieurs années. La transformation s'appuiera sur les forces d'Emploi-Québec, soit la gestion sur une base partenariale, la gestion décentralisée de ses interventions, sa présence sur le territoire québécois et sa gestion par résultats. Elle passera par un changement majeur des façons de faire et du service à la clientèle. La phase 1 du projet de transformation organisationnelle s'articulera autour de trois grands thèmes :

- la révision des processus;
- une nouvelle organisation du travail axée sur les relations avec la clientèle;
- l'utilisation optimale des outils technologiques.

Emploi-Québec reconnaît l'importance déterminante de la contribution du personnel à l'accomplissement de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyennes et aux citoyens. Dans cette perspective, elle considère que l'efficacité et la qualité de ses services sont notamment tributaires de l'état de santé des personnes qui y travaillent. Emploi-Québec accordera donc une attention particulière à ses ressources humaines, en plaçant la santé des personnes au cœur de ses valeurs, et ce, en continuité de la démarche entreprise en matière d'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail et conformément à la Politique-cadre en matière de santé des personnes. Elle misera aussi sur la préservation de l'expertise acquise au fil des ans en assurant le transfert des connaissances. Ces actions sont d'autant plus nécessaires dans un contexte où les mouvements de personnel, amorcés au cours des dernières années, sont nombreux.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa cinquième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[31].

AXE D'INTERVENTION
Les pratiques de gestion de ses ressources humaines

- Poursuivre la démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail.
- Poursuivre la mise en œuvre du Plan de gestion de la relève, qui comprend la stratégie de gestion de la relève des cadres, la stratégie de relève des employés et employées et la stratégie de gestion des connaissances et du transfert d'expertise.
- Développer et maintenir les compétences de son personnel en misant sur la diversité, la souplesse et l'accessibilité de la formation.
- Participer à la mise en œuvre, tout en l'ajustant en continu, du Plan de gestion du changement et des communications dans le contexte de la transformation organisationnelle d'Emploi-Québec.

AXE D'INTERVENTION
L'apport du partenariat

- Miser sur la concertation avec les partenaires, sur les plans national et régional, afin d'assurer la cohérence de l'intervention, notamment pour relever les défis associés aux mutations du marché du travail et à la transformation organisationnelle d'Emploi-Québec.
- Poursuivre et renforcer la collaboration avec les autres ministères et organismes engagés dans le soutien au développement de la main-d'œuvre et dans la lutte contre le chômage et la pauvreté.
- Optimiser le recours aux organismes travaillant au développement de l'employabilité, en s'assurant que leur offre de service s'ajuste à l'évolution du marché du travail et aux besoins de services qui en découlent, en s'appuyant notamment sur les recommandations du groupe de travail *Organisations communautaires œuvrant en employabilité – Emploi-Québec* qui portent sur l'évolution des services d'emploi.
- Resserrer la collaboration entre les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les services aux entreprises d'Emploi-Québec.
- Amorcer des échanges avec les partenaires du marché du travail, particulièrement les établissements de formation et les organismes spécialisés en développement de l'employabilité, afin d'améliorer la persévérance et la réussite des participantes et des participants aux mesures d'emploi, et d'ajuster, le cas échéant, l'offre de service aux besoins des clientèles.

31. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 5 et 6 du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Se distinguer comme employeur attrayant » et « Assurer des services accessibles et performants ».

AXE D'INTERVENTION
La réorganisation de la prestation de services, dont le développement de nouvelles approches

- Poursuivre la simplification des normes et des processus opérationnels.
- Explorer des scénarios visant l'optimisation de l'organisation territoriale de la prestation de services dans chacune des régions, tout en maintenant un service de proximité pour la clientèle, et appliquer les solutions retenues.
- Concevoir des modes de prestation des services diversifiés à l'intention de la clientèle et lui en faciliter l'accès, notamment par le Web, la téléphonie, etc.
- Collaborer aux travaux entre Services Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'optimiser la présence gouvernementale sur l'ensemble du territoire québécois et de répondre davantage aux besoins des citoyennes et citoyens ainsi qu'à ceux des employeurs.
- Entreprendre une transformation organisationnelle visant un renouvellement graduel de la prestation de services.

AXE D'INTERVENTION
La saine gestion des fonds publics

- Administrer les fonds publics avec rigueur, équité et efficience.
- Améliorer la gestion par résultats en poursuivant les actions visant à mieux rendre compte des résultats des interventions d'Emploi-Québec auprès de sa clientèle et à améliorer sa performance.
- Assurer le maintien de la qualité de ses services à la clientèle par un suivi attentif des résultats à cet égard, en remplissant les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et dans son plan d'action.

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2012-2013	CIBLES 2013-2014
19. Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10	10
20. Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21 %	21 %
21. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %	97 %

6 LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Certains facteurs externes peuvent influer sur l'atteinte des résultats prévus dans le présent plan d'action. Dans la mesure où ceux-ci sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance d'Emploi-Québec au moment de la reddition de comptes.

Les cibles du présent plan d'action sont donc préliminaires. Elles seront revues au plus tard à l'automne 2013 et pourraient être ajustées pour tenir compte, notamment, des résultats effectifs de 2012-2013, des ressources allouées à Emploi-Québec et des prévisions économiques révisées pour 2013-2014.

7 LE TABLEAU SYNOPTIQUE

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES	CIBLES DE RÉSULTATS
ENJEU : Incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale et impact possible sur le marché du travail québécois en 2013		
ORIENTATION 1	PRÉVENIR LES EFFETS DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ET SOUTENIR LA CROISSANCE DE L'EMPLOI PAR L'AJUSTEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE	
Une veille active de l'évolution du marché du travail	▪ Poursuivre une vigie soutenue de l'activité économique et du marché du travail, de façon à intervenir promptement à tout mouvement inhabituel qui pourrait affecter le marché du travail.	▪ Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi (SPE), participants de l'assurance-emploi : **136 500** ▪ Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des SPE : **50 900** ▪ Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des SPE visant un retour en emploi : **156,2 M$**
Les mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquent de perdre leur emploi	▪ Soutenir financièrement l'accès à la formation, en particulier la formation de base. ▪ Faciliter l'arrimage des entreprises et des chercheurs et des chercheuses d'emploi. ▪ Adapter la prestation de service des services publics d'emploi dans le contexte des changements apportés au programme d'assurance-emploi, de manière à répondre rapidement aux besoins de la clientèle.	
Les mesures de prévention et d'aide aux entreprises en difficulté	▪ Soutenir la formation dans les entreprises grâce au programme Accompagnement des entreprises pour la relance de l'emploi (AERE) de la Commission des partenaires du marché du travail et, aussi, en appuyant les entreprises dans leurs efforts quant à la formation et à la gestion des ressources humaines. ▪ Participer aux actions régionales de relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose. ▪ Appuyer, dans le contexte de Tous pour l'emploi, les efforts de la Commission des partenaires du marché du travail en matière de formation de la main-d'œuvre dans les secteurs d'activité où la saisonnalité du marché du travail pose un problème particulier.	
ENJEU : Contexte de mutations profondes du marché du travail et difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises, coexistant avec un chômage et un sous-emploi : chez certains groupes de personnes, dans certains secteurs, régions ou milieux dévitalisés		
ORIENTATION 2	FAVORISER LA PARTICIPATION ACTIVE AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES	
La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi	▪ Renforcer la mise en œuvre d'approches proactives à l'intention des personnes récemment inscrites aux programmes d'assistance sociale, en favorisant tout particulièrement l'accès aux services publics d'emploi. ▪ Aider à mobiliser et à préparer les personnes éloignées du marché du travail, dont les clientèles des programmes d'assistance sociale aptes au travail ou les personnes à risque de dépendance à l'aide financière de dernier recours, tout en s'assurant du suivi de la participation aux mesures d'emploi. ▪ Soutenir et accompagner les jeunes dans leur démarche d'orientation professionnelle, de qualification et d'intégration au marché du travail, en leur assurant notamment un accueil personnalisé et un accompagnement soutenu. ▪ Encourager les travailleuses et travailleurs expérimentés à poursuivre leur vie active, en expérimentant notamment un supplément salarial qui constituera une compensation partielle pour les personnes qui occuperont un emploi moins bien rémunéré. ▪ Mettre en œuvre le dispositif intégré de services destinés aux personnes immigrantes nouvellement arrivées en vue d'assurer un meilleur arrimage des interventions et la continuité des services. ▪ Favoriser l'intégration au marché du travail des femmes en favorisant les actions inscrites dans la Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine et poursuivre la mise en œuvre des mesures de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. ▪ Soutenir, en complémentarité des actions entreprises par les partenaires intéressés, le développement de la main-d'œuvre autochtone et poursuivre la mise en œuvre de l'entente entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique qui vise à favoriser l'intégration en emploi des personnes judiciarisées adultes. ▪ Bonifier l'allocation d'aide à l'emploi et le supplément aux responsables de familles monoparentales qui visent la participation aux mesures et services d'Emploi-Québec dans le cas des personnes admissibles à l'assurance-emploi et des responsables de familles monoparentales.	▪ Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement : **550 000** ▪ Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE : **266 500** ▪ Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des SPE : **134 600** ▪ Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des SPE : **50,5 %** ▪ Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée : **75 %** ▪ Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base : **32 000** ▪ Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE, clientèle des programmes d'assistance sociale : **90 000** ▪ Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des SPE : **37 000** ▪ Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des SPE : **41 %** ▪ Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE, personnes immigrantes : **50 000** ▪ Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des SPE : **45 %** ▪ Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des SPE visant un retour en emploi : **114,1 M$**
Le recours aux services d'information sur le marché du travail et de placement pour le choix professionnel, l'insertion rapide en emploi et l'aide au recrutement	▪ Favoriser l'utilisation maximale, grâce à une information mieux intégrée et plus facilement accessible, des services universels de placement et d'information sur le marché du travail (IMT). ▪ Améliorer l'aide fournie dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi, particulièrement au regard des services universels de placement et de l'IMT. ▪ Collaborer avec Services Québec en vue de la conception de deux parcours personnalisés en ligne afin d'assister les entreprises qui recrutent du personnel et les personnes à la recherche d'un emploi, et ce, en complémentarité avec Placement en ligne.	
L'intervention auprès des personnes prêtes à occuper un emploi qui ont besoin d'une aide d'appoint	▪ Intervenir rapidement auprès des travailleuses et des travailleurs licenciés et des nouveaux demandeurs et demandeuses de prestations, en améliorant le repérage de ceux et celles qui ont un indice élevé d'employabilité. ▪ Poursuivre la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours.	
L'intervention auprès des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée	▪ Soutenir les entreprises, dans le contexte de la Stratégie Tous pour l'emploi, en vue du maintien en emploi et de l'embauche des personnes expérimentées, en leur permettant d'explorer de nouvelles façons de faire afin d'adapter leur milieu de travail. ▪ Sensibiliser les entreprises à l'importance d'accueillir des personnes plus éloignées du marché du travail ou issues des groupes qui y sont sous-représentés en offrant divers services, dont les mesures de soutien à l'embauche.	

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES	CIBLES DE RÉSULTATS
ORIENTATION 3	CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES AUX CHANGEMENTS	
La formation	▪ Soutenir financièrement les efforts en matière de formation et de qualification de la main-d'œuvre en prêtant une attention particulière à la formation de base et en déployant des actions particulières en matière d'alphabétisation et de francisation des clientèles adultes. ▪ Aider les entreprises à remplir leurs obligations en matière de qualification professionnelle liées à l'exercice de certains métiers ou de certaines fonctions. ▪ Favoriser une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche, de la Science et de la Technologie. ▪ Contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie cohérente visant à accroître l'investissement des entreprises dans le développement des compétences de leur main-d'œuvre grâce à la formation (Investissement-compétences), et ce, en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).	▪ Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre : **6 343** ▪ Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des SPE : **11 000**
Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	▪ Soutenir l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre en emploi, en faisant connaître les mesures et services d'Emploi-Québec et de la CPMT, en particulier aux petites et moyennes entreprises (PME).	
Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises	▪ Sensibiliser les entreprises à l'importance, dans le contexte d'une rareté grandissante de la main-d'œuvre, d'adapter leur gestion des ressources humaines et d'assurer la gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre et les inciter à le faire.	
La mobilité de la main-d'œuvre	▪ Favoriser une plus grande mobilité professionnelle et géographique de la main-d'œuvre, notamment grâce à la reconnaissance des compétences, à l'information sur le marché du travail et à Placement en ligne. ▪ Participer aux actions du gouvernement en matière de mobilité de la main-d'œuvre, notamment dans le contexte du nouvel espace économique. ▪ Promouvoir les métiers et professions dans les secteurs à plus haute valeur ajoutée et soutenir le reclassement de la main-d'œuvre des entreprises et des industries en déclin.	
L'approche sectorielle	▪ Élaborer et mettre en œuvre, avec les autres ministères intéressés, la CPMT et le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), les stratégies d'intervention appropriées pour les secteurs ou les régions qui auront été désignés par le gouvernement comme étant prioritaires. ▪ Participer au développement des régions nordiques.	
ENJEU : La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale		
ORIENTATION 4	OFFRIR LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION EN EMPLOI ET SOUTENIR LA MOBILISATION DES MILIEUX EN FAVEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE, TOUT EN ACCORDANT UN SOUTIEN DU REVENU AUX PERSONNES QUI BÉNÉFICIENT DES DIVERS PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE	
Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire	▪ Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies dans le cadre des programmes d'assistance sociale et des programmes spécifiques, et ce, en appliquant les principes d'équité et de saine gestion des fonds publics. ▪ Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale.	▪ Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours : **75 000**
L'aide et l'accompagnement des prestataires d'une aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi	▪ Offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours. ▪ Renforcer les actions en vue de prévenir les entrées au programme d'aide sociale, en favorisant l'accès aux mesures et services d'emploi. ▪ Mettre en œuvre des mécanismes de suivi nécessaires au succès de la nouvelle approche personnalisée et d'accompagnement soutenu afin de prévenir la présence des jeunes à l'aide financière de dernier recours.	
La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	▪ Soutenir la mise en œuvre des mesures du plan qui sont sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.	
La collaboration à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	▪ Contribuer à la création et à la concrétisation des Alliances pour la solidarité avec chacune des régions et avec les organisations autochtones afin de favoriser la mobilisation et la concertation de l'ensemble des acteurs.	
ENJEU : L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail		
ORIENTATION 5	REVOIR ET OPTIMISER LE PARTENARIAT, LES PROCESSUS DE TRAVAIL, LA PRESTATION DE SERVICES ET L'ORGANISATION TERRITORIALE D'EMPLOI-QUÉBEC	
Les pratiques de gestionde ses ressources humaines	▪ Poursuivre la démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. ▪ Poursuivre la mise en œuvre du Plan de gestion de la relève. ▪ Participer à la mise en œuvre, tout en l'ajustant en continu, du Plan de gestion du changement et des communications dans le contexte de la transformation organisationnelle d'Emploi-Québec.	▪ Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables) : **10** (délai moyen maximal visé) ▪ Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision : **21 %** (pourcentage maximal visé) ▪ Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale : **97 %**
L'apport du partenariat	▪ Miser sur la concertation avec les partenaires, sur les plans national et régional, afin d'assurer la cohérence de l'intervention, pour relever les défis associés aux mutations du marché du travail et à la transformation organisationnelle d'Emploi-Québec. ▪ Amorcer des échanges avec les partenaires du marché du travail, particulièrement les établissements de formation et les organismes spécialisés en développement de l'employabilité, afin d'améliorer la persévérance et la réussite des participantes et des participants aux mesures d'emploi.	
La réorganisation de la prestation de services, dont le développement de nouvelles approches	▪ Poursuivre la simplification des normes et des processus opérationnels. ▪ Concevoir des modes de prestation des services diversifiés à l'intention de la clientèle et lui en faciliter l'accès. ▪ Collaborer aux travaux entre Services Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'optimiser la présence gouvernementale sur l'ensemble du territoire québécois et répondre davantage aux besoins des citoyennes et citoyens ainsi qu'à ceux des employeurs. ▪ Entreprendre une transformation organisationnelle visant un renouvellement graduel de la prestation de services.	
La saine gestion des fonds publics	▪ Administrer les fonds publics avec rigueur, équité et efficience. ▪ Assurer le maintien de la qualité de ses services à la clientèle par un suivi attentif des résultats à cet égard.	

A1 ANNEXE A1
FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (FDMT) : RÉPARTITION EN 2013-2014

CRÉDITS ET BUDGET

Crédits du Québec	**121 947,7**
Entente Canada-Québec relative au marché du travail	581 242,0
Entente sur le marché du travail 2008-2014 (EMT)	99 462,0
Du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	23 000,0
Du Ministère pour Contrat d'intégration au travail	13 430,0
Du Ministère pour Programme de subventions aux entreprises adaptées	11 514,0
Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi	4 700,0
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés - Partie fédérale	8 857,0
Réinvestissement du FDMT	19 800,0
2013-2014 Fonds de développement du marché du travail	**883 952,7**

ENVELOPPE CENTRALE ET ENVELOPPE RÉGIONALE

Enveloppe centrale

Services d'aide à l'emploi des carrefours jeunesse-emploi	45 485,0
Intervention sectorielle	15 717,0
Commission de la santé et de la sécurité du travail	700,0
Office Québec-Monde pour la jeunesse	1 128,2
Projets économiques d'envergure et Projets majeurs	30 000,0
Réserve de stabilisation	15 983,0
Enveloppe centrale totale	**109 013,2**

Enveloppe régionale

Répartition aux régions – Modèle de répartition	525 698,9
Conseil emploi métropole	2 000,0
Programme de subventions aux entreprises adaptées	76 550,9
Formation au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	60 000,0
Entente sur le marché du travail 2008-2014	86 154,1
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés – Projets	10 544,0
Secteur forêt	6 200,0
Défi emploi Mauricie	2 000,0
Jeunes en action (Ententes)	8 791,6
Réinvestissement des recouvrements	(3 000,0)
Enveloppe régionale totale	**774 939,5**
2013-2014 Fonds de développement du marché du travail	**883 952,7**

RÉPARTITION DE L'ENVELOPPE RÉGIONALE

Abitibi-Témiscamingue	13 116,6
Bas-Saint-Laurent	18 731,6
Capitale-Nationale	42 943,6
Centre-du-Québec	17 311,9
Chaudière-Appalaches	24 557,0
Côte-Nord	8 040,2
Estrie	23 793,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	13 798,8
Lanaudière	30 459,2
Laurentides	36 682,0
Laval	22 839,5
Mauricie	26 123,8
Montréal	172 693,3
Montérégie	91 598,6
Nord-du-Québec	2 818,4
Outaouais	24 829,8
Saguenay–Lac-Saint-Jean	26 034,9
Répartition initiale entre les régions	**596 372,2**
Conseil emploi métropole	2 000,0
Programme de subventions aux entreprises adaptées	76 550,9
Formation au min. de l'Éducation, du Loisir et du Sport	60 000,0
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	10 544,0
Diversification économique – Réserve	2 000,0
Secteur forêt et autres – Réserve	30 472,4
Réinvestissement des recouvrements	(3 000,0)
Autres postes de l'enveloppe régionale	**178 567,3**
Enveloppe régionale totale	**774 939,5**

RÉPARTITION INITIALE AUX RÉGIONS

Répartition – Modèle de répartition	525 698,9
Entente sur le marché du travail 2008-2014	61 154,1
Jeunes en action (Ententes)	8 527,8
Secteur forêt	991,4
Financement initial des régions	**596 372,2**

- Si les crédits et le budget indiqués devaient différer, des ajustements seront apportés à la répartition.
- Les crédits incluent la contribution de 581 242 k$ de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (1998).
- Le montant prévu de l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014 (EMT) est de 115 462 k$, desquels 99 462 k$ sont affectés aux mesures du FDMT, et 16 000,0 k$ à d'autres programmes.
- Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi : montant anticipé du Fonds des investisseurs immigrants. Les fonds affectés à cette mesure seront toutefois supérieurs.
- Réinvestissement des recouvrements : en prévision des montants recouvrés qui réduiront les dépenses d'autant.

ANNEXE A2
SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE : BUDGET DE TRANSFERT DE 2013-2014

AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS ET PROGRAMMES SPÉCIFIQUES	EN MILLIER DE DOLLARS
Budget de transfert du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2 806 217,1
Provision à recevoir du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	52 000,0
Total : aide financière de dernier recours et programmes spécifiques	**2 858 217,1**
Programmes d'aide et d'accompagnement social	13 000,0
Programme alternative jeunesse	46 000,0
Total	**2 917 217,1**

B ANNEXE B
RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES 2012-2013[a]

	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS
1.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	148 000
2.	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	51 000
3.	Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	230 M$
4.	Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	567 000
5.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	279 000
6.	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	133 000
7.	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	51,0 %
8.	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	78,0 %
9.	Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	29 000
10.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	86 000
11.	Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	32 000
12.	Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,5 %
13.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	48 000
14.	Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 %
15.	Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	103 M$

a Les données finales figureront dans le rapport annuel de gestion 2012-2013.

	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS
16.	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	7 000
17.	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 000
18.	Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	57 000
19.	Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	12,0
20.	Proportion de plaintes avec recommandation de modifications[b]	9,0 %
21.	Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	17,5 %
22.	Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %

b Cet indicateur n'est pas ciblé dans le Plan d'action 2013-2014 d'Emploi-Québec.

F-2342 (2013-06)

Emploi et Solidarité sociale
Québec

UN QUÉBEC POUR TOUS